



## Perspectiva del cuidado en la ciberpsicología: reflexiones éticas

Care Approach to Cyberpsychology: Ethical Considerations

Perspectiva do cuidado em ciberpsicologia: reflexões éticas

*Blanca Patricia Ballesteros-de Valderrama, Psic., MSc.<sup>1</sup> , Orlando Enrique Uribe-Cerdas, Fil., MA.<sup>2</sup> , Ángela Victoria Vera-Márquez, Psic., MSc.<sup>3</sup> , Paulo Daniel Acero-Rodríguez, Psic., Esp., MSc.<sup>4</sup> , William Alejandro Jiménez-Jiménez, Psic.<sup>5</sup> *

1. Psicóloga, Magíster en Educación, Magíster en Psicología Clínica. Colegio Colombiano de Psicólogos, Proyecto Ética Psicológica. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
2. Profesional en Filosofía, Profesional en Artes Liberales en Ciencias Sociales, Magíster en Filosofía. Proyecto Ética Psicológica: Colegio Colombiano Psicólogos, Asociación Colombiana de Facultades de Psicología, Universidad del Rosario. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
3. Psicóloga, Magíster en Desarrollo Social. Docente de carrera de la Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud, Universidad del Rosario. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
4. Psicólogo, Especialista en Resolución de Conflictos, Máster en Integración de Personas con Discapacidad. Colegio Colombiano de Psicólogos. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
5. Psicólogo, Candidato a Doctor en Bioética. Universidad Militar Nueva Granada. Director Ejecutivo de Tribunales, Colegio Colombiano de Psicólogos. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.

**Correspondencia.** Orlando Enrique Uribe Cerdas. Asociación Colombiana de Facultades de Psicología. Bogotá, Cundinamarca, Colombia. **Email.** [orlando.uribe@urosario.edu.co](mailto:orlando.uribe@urosario.edu.co), [oeuribe@gmail.com](mailto:oeuribe@gmail.com)

### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO:

Artículo recibido: 22 de marzo de 2022

Artículo aceptado: 07 de julio de 2022

DOI: <https://doi.org/10.29375/01237047.4425>

**Cómo citar.** Ballesteros-de Valderrama BP, Uribe-Cerdas OE, Vera-Márquez AV, Acero-Rodríguez PD, Jiménez-Jiménez A. Perspectiva del cuidado en la ciberpsicología: reflexiones éticas. MedUNAB [Internet]. 2022;25(2):237-245. doi: <https://doi.org/10.29375/01237047.4425>



### RESUMEN

**Introducción.** El despliegue de nuevas tecnologías de la información y la comunicación lleva a plantear la ciberpsicología como la integración de los medios digitales a la vida y las relaciones humanas, así como la inmersión tecnológica en la práctica profesional; esto implica retos en la comprensión de los cambios que ha producido la tecnología en el desarrollo individual y social. El objetivo del presente artículo fue plantear una reflexión sobre los aspectos éticos en la ciberpsicología y las implicaciones prácticas, a la luz de una perspectiva del cuidado que integra el principio del bienestar en un entorno virtual. **Temas de reflexión.** En primer lugar, se analizan las

principales normativas en el marco de los principios éticos y bioéticos, con énfasis en el contexto colombiano. En segundo lugar, se reflexiona sobre la perspectiva del cuidado y algunas consideraciones en los medios digitales. Finalmente, se revisan algunas implicaciones prácticas de la ciberpsicología. **Conclusiones.** La perspectiva del cuidado y su aplicación en la ciberpsicología es uno de los anclajes éticos orientados a la promoción de relaciones basadas en el bienestar. Las discusiones éticas desde la perspectiva del cuidado en medios digitales integra la competencia técnico-profesional a la competencia ética. Esto implica un constante análisis de la apropiación de las tecnologías como espacio de encuentro y también como parte del compromiso con el cuidado propio y de los usuarios.

**Palabras claves:**

Telepsicología; Ética Profesional; Bioética; Análisis Ético; Estrategias de eSalud

**ABSTRACT**

**Introduction.** The spread of new information and communication technologies results in cyberpsychology being proposed as the integration of new digital media into human relationships and life, also, as technological immersion in professional practices. This implies challenges in understanding the changes that technology has produced in individual and social development. The objective of this article was to propose a reflection on the ethical aspects of cyberpsychology and its practical implications, according to a care approach which integrates the wellbeing principle in a virtual environment. **Topics of reflection.** Firstly, the main regulations for cyberpsychology are analyzed in the framework of the ethical and bioethical principles, with emphasis on the Colombian context. Secondly, we reflect on the care approach and some considerations for digital media. Finally, some practical implications of cyberpsychology are reviewed. **Conclusions.** The care approach and its application to cyberpsychology is one of the ethical anchors aimed at the promotion of wellbeing-based relationships. Ethical discussions from the care approach to digital media integrate technical-professional competency with ethical competency. This implies a constant analysis of the appropriation of technologies as a meeting space and as part of the commitment to self and user care.

**Keywords:**

Telepsychology; Ethics, Professional; Bioethics; Ethical Analysis; eHealth Strategies

**RESUMO**

**Introdução.** A implantação de novas tecnologias de informação e comunicação leva a postular a ciberpsicologia como a integração das mídias digitais na vida e nas relações humanas, bem como a imersão tecnológica na prática profissional. Isso implica desafios na compreensão das mudanças que a tecnologia tem produzido no desenvolvimento individual e social. O objetivo deste artigo foi propor uma reflexão sobre os aspectos éticos na ciberpsicologia e as implicações práticas, à luz de uma perspectiva assistencial que integre o princípio do bem-estar no ambiente virtual. **Tópicos de reflexão.** Em primeiro lugar, analisam-se as principais regulamentações no marco dos princípios éticos e bioéticos, com ênfase no contexto colombiano. Em segundo lugar, reflete-se sobre a perspectiva do cuidado e algumas considerações nos meios digitais. Finalmente, são revisadas algumas implicações práticas da ciberpsicologia. **Conclusões.** A perspectiva do cuidado e sua aplicação na ciberpsicologia é uma das âncoras éticas voltadas à promoção de relações baseadas no bem-estar. As discussões éticas na perspectiva do cuidado em mídia digital integram competência técnico-profissional com a competência ética. Isso implica uma análise constante da apropriação das tecnologias como espaço de encontro, assim como parte do compromisso com o autocuidado e dos usuários.

**Palavras-chave:**

Telepsicologia; Ética Profissional; Bioética; Análise Ética; Estratégias de eSaúde

**Introducción**

La sociedad del conocimiento y de la información plantea interacciones continuas, tanto sincrónicas como asincrónicas, a través de escenarios virtuales. Esto no ha sido ajeno a la psicología, presentando retos y desafíos constantes en las relaciones personales y profesionales. La emergencia

sanitaria y las restricciones asociadas a la pandemia de COVID-19 movilizaron una rápida migración al espacio digital para llevar a cabo la atención psicológica en muchos frentes de trabajo. Un dato relevante es el registro de 18,089 solicitudes de atención entre el 13 de abril de 2020 y el 13 de abril de 2021 en la línea de teleorientación habilitada en Colombia (1). También se resalta el incremento proporcional de oferta de servicios de telepsicología en el país durante este

periodo. En una consulta realizada el 14 de junio de 2022 al Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud puede apreciarse que, de los 811 prestadores habilitados en modalidad de telemedicina, 273 (33.66%) tienen fecha de apertura del servicio posterior al 11 de marzo de 2020 (2).

Esta rápida migración a lo virtual ha avivado manifestaciones de autores e instituciones, tales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) (3) para promover una aproximación crítica a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que incluye las consideraciones éticas y las regulaciones normativas en el campo de la telesalud, tratadas de forma consistente en la literatura especializada en los últimos años (4–7).

En particular, se ha resaltado que las TIC deben ser medios para facilitar el bienestar de las personas, lo que puede atenderse desde la perspectiva del cuidado, en tanto el nuevo escenario de interacción incluye consideraciones sobre el carácter ético, dinámico y participativo de las relaciones. Esta perspectiva reconoce las características del contexto social, la seguridad de los medios digitales y su manejo y aceptación por parte de los actores involucrados. En esta dirección, el objetivo del presente artículo es plantear una reflexión sobre los aspectos éticos en la ciberpsicología y las implicaciones prácticas, a la luz de una perspectiva del cuidado que integra el principio del bienestar en un entorno virtual. Se espera que la perspectiva del cuidado planteada aquí para la prestación de servicios de ciberpsicología permita atender de manera integral las necesidades de una buena praxis de la psicología en la realidad contemporánea.

### ¿Qué se sabe del tema?

- La pandemia de COVID-19 generó diversidad de cambios, entre ellos una rápida migración al espacio digital para llevar a cabo la atención psicológica en muchos frentes de trabajo.
- Organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), han manifestado la importancia de reflexionar sobre las consideraciones éticas y las regulaciones normativas a tener en cuenta en el campo de la Telesalud

## Temas de Reflexión

### Normatividad y referentes éticos en la ciberpsicología

Como se mencionó anteriormente, la situación de la pandemia por COVID-19 ha acelerado el desarrollo de la ciberpsicología y la inclusión de sus aspectos éticos en

varios códigos, normas, lineamientos y guías específicas (4-10). En Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social ha ido expidiendo una serie de normas, como la Ley 1419 de 2010 (por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la telesalud en el país), la Resolución 2654 de 2019 (por la cual se establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país) y la Resolución 3100 de 2019 que, dentro de los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud, delimita los criterios de infraestructura para las modalidades extramural y telemedicina. Por otro lado, el Colegio Colombiano de Psicólogos y la Asociación Colombiana de Facultades de Psicología publicaron el libro digital titulado “Telepsicología: Sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable”, en el cual hay indicaciones para la formación y la praxis, con lineamientos éticos claros (6).

Aparte de la normatividad específica, la Ley 1090 de 2006 (11) regula la psicología en Colombia e incluye el Código Deontológico y Bioético y, para darle cumplimiento, ordenó conformar los Tribunales Deontológicos y Bioéticos; así mismo, la Ley 1438 de 2011 presenta los Principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud (12). De ambas leyes se puede concluir que en el contexto colombiano se asume una ética de corte principialista. No obstante, para el caso de la Psicología, el trabajo del Tribunal Nacional y los Tribunales Departamentales ha contribuido a aclarar el enfoque sociológico del derecho ético asumido, que “trata de ‘comprender’ una conducta humana a partir de los fines que persigue y de los móviles que la generan, a la vez que se tienen en cuenta las condiciones subjetivas y objetivas que condicionan su realización” (13). Esto implica privilegiar la coherencia entre los valores y las acciones en los contextos particulares, entendiendo que el ejercicio profesional debe estar guiado por disposiciones éticas, deontológicas y por el marco normativo, con la Constitución Nacional, en primer lugar.

Además de todos los principios éticos y bioéticos para la psicología incluidos en la normatividad internacional y nacional revisada (11-14), la literatura especializada de ciberpsicología presenta recomendaciones específicas. Por ejemplo, la manera de atender requerimientos generales relacionados con la privacidad, la confidencialidad, el consentimiento informado, la seguridad de la información, los límites en las relaciones profesional-consultante, conflictos por doble rol, la responsabilidad, competencia, entre otros (6-10).

En general, se asume que los principios orientan las acciones y la toma de decisiones informadas, y en los marcos legales mencionados coinciden algunos principios, e incluso algunos de ellos se definen en términos de reglas

de conducta. Por ejemplo, se plantea la regla de hacer uso de recursos para encriptar o cifrar mensajes con el fin de garantizar la confidencialidad (6), que, además, se justifica porque son bien conocidos los riesgos de perder privacidad y confidencialidad con el uso de herramientas virtuales. La regla de utilizar solamente recursos técnicos y tecnológicos basados en el conocimiento y la investigación científica (11), incluida también en varios códigos de ética de psicología, se relaciona con principios como el de responsabilidad, competencia, beneficencia y no maleficencia; de igual forma de la Ley 1419 de 2010 (14) y demás normativas se deriva la necesidad de contar con las competencias técnicas para el dominio adecuado de las tecnologías.

En esta línea de pensamiento, hace parte de las competencias éticas el reflexionar sobre la abundancia de principios en el marco normativo y analizar la relación entre estos y las reglas, normas o estándares. A su vez, esto tendría que ver con acciones colegiadas o gremiales dirigidas a solicitar mayor inversión gubernamental en proyectos de desarrollo tecnológico, de conectividad y de evaluación de evidencia de las tecnologías. Entre ellas, las que genéricamente se agrupan en *mSalud* (término para tratar temas de salud mediante dispositivos móviles) y todas las tecnologías para proporcionar servicios psicológicos o complementar procesos psicoterapéuticos o psicoeducativos.

En este sentido, resulta pertinente entender el papel de la regulación verbal en el comportamiento humano. Desde los estudios iniciales de Kurtines (15) y Hayes et al. (16) hasta los más recientes (17-19), se ha propuesto contribuir a la identificación de los factores funcionalmente relacionados con la conducta calificada como ética. En esos enfoques contextualistas, una conducta es ética cuando es consistente con las reglas derivadas del sistema de valoración de la comunidad y, al evaluar si una persona ha cometido una falta ética, se hace necesario atender a las relaciones funcionales entre los factores personales y las condiciones contextuales. Consistente con esto, en la investigación de Ballesteros-de Valderrama et al. (20) se encontró que, ante un dilema ético, algunos participantes estaban poco familiarizados con los principios éticos en psicología y recurrían de forma poco crítica a la norma; sin embargo, en general, se reconoció que las decisiones éticas siempre implican valores personales y requieren procesos complejos de análisis del caso concreto. De este proceso de decisión tiene que dar cuenta el profesional ante los Tribunales Deontológicos y Bioéticos cuando es acusado de mala praxis.

En la ciberpsicología cobra relevancia la integración de la competencia técnico-profesional para usar de forma adecuada las herramientas tecnológicas con las

competencias éticas. Esto implica que cada profesional debe someter a su propia observación y evaluación dicha integración, entendiendo que la dimensión ética de la experticia tecnológica parte del principio de beneficencia. Cuando no se cuenta con las competencias requeridas o se aplican técnicas inapropiadas, está documentado el efecto iatrogénico de acciones profesionales (21-24).

### Una perspectiva del cuidado en la ciberpsicología

La normativa en salud propone que principios como los de solidaridad, igualdad y calidad han de evidenciarse en una atención humanizada. También introduce el principio de corresponsabilidad, concebido como el deber de propender por el “autocuidado”, y el de enfoque diferencial, que busca visibilizar el respeto a poblaciones minoritarias con características particulares. Los principios en esta normativa coinciden con los de la Declaración Universal de Principios Éticos para Psicólogos y Psicólogas: Respeto por la dignidad de las personas y los pueblos, Cuidado competente del bienestar de los otros, Integridad, y Responsabilidades profesionales y científicas con la sociedad (25). A su vez, todos estos principios son consistentes con una perspectiva del cuidado en la que prevalece la responsabilidad por el bienestar y se asume el cuidado como una propuesta ética particular (26). En esta perspectiva, los principios operan de manera contextualizada, lo que coincide con lo dicho anteriormente sobre el enfoque sociológico del derecho disciplinario y los enfoques contextualistas.

El cuidado se define como un conjunto de actividades, tanto físicas como emocionales, orientadas a la atención de necesidades que procuran brindar bienestar a otras personas (27). Fisher et al. (28) consideran el cuidado como una actividad genérica que contribuye a poder “vivir en nuestro mundo”; ese mundo incluye a las personas y su entorno, con toda la red de elementos que generan apoyo a la vida. En esa noción de vida (bio) el cuidado toma un papel protagónico en la dinámica recíproca por entender la vulnerabilidad y las necesidades del otro, dentro de un marco moral y relacional en el que la perspectiva del cuidado involucra también la intención de evitar el daño. Se trata de comprender las dimensiones ontológicas del cuidado como una acción humana, tanto individual como social, con la capacidad de reconocer el objeto de la atención, vinculado con el hecho del reconocimiento del bienestar de los individuos en condición de vulnerabilidad (29).

En esta perspectiva, la responsabilidad y la solidaridad son un deber ético no solo para quien ejerce una profesión de servicio, sino para toda la sociedad, e implica el cuidado propio y del otro. Pero ese deber ético de procurar el bienestar de los otros, más que un mandato, es una respuesta natural

a la vulnerabilidad compartida como humanos, y pone de manifiesto la construcción de relaciones interpersonales basadas en los principios de benevolencia, compasión y solidaridad (30-32).

Como se vio en el apartado anterior, las intervenciones psicológicas han de ser evaluadas en sus dimensiones éticas y de estas hacen parte las competencias técnico-profesionales. En la ciberpsicología, el uso de las TIC puede generar situaciones de riesgo para las personas involucradas, por las condiciones de mayor vulnerabilidad. Así pues, el cuidado es uno de los anclajes éticos para concretar las necesidades en pro de fortalecer las relaciones profesionales con un alto sentido de responsabilidad. En esa dinámica se encuentra la integridad del profesional. En los escenarios de combinación de la tecnología con la práctica profesional, desde la ética del cuidado, la responsabilidad hacia los demás es una acción que involucra ayuda (30) y compromiso con el otro, dentro de los alcances del ejercicio profesional (31). Además, es abordada desde la dinámica vinculante con la ayuda al otro y con un ejercicio ético de la profesión, no solo como un quehacer simple con consecuencias sociales (32).

Entonces, un acercamiento ético aplicado al uso de las TIC, como escenario de interacción, implica no solo considerar una relación activa entre los actores, sino también si los recursos tecnológicos son apropiados para la interacción, garantizando entornos seguros, respetuosos y aceptados por las personas implicadas.

### **Algunos componentes prácticos de la ciberpsicología**

Los cambios en las prácticas debido al movimiento hacia la ciberpsicología pueden entenderse en dos órdenes. El primero ocurre en la virtualización de la relación usando las TIC como un medio para la comunicación del psicólogo con sus usuarios, es decir, el paso hacia el ejercicio de la telepsicología. El segundo cuando la tecnología se incorpora en los procesos de intervención psicológica, transfiriendo sus labores a sistemas automatizados o independientes del diálogo con el psicólogo. Así,

el movimiento reciente de la Oficina a *Zoom* [u otros medios de videoconferencia] ha sido principalmente un cambio de primer orden, replicando aquello que se hacía en la oficina mediante una videoconferencia, pero también podemos identificar que está provocando un cambio mucho más fundamental en la práctica y pensamiento terapéutico (33).

Aún si se piensa la videoconferencia solo como otro espacio más para la práctica psicológica, existen problemáticas éticas complejas que surgen, cuyo marco de reflexión se ha

presentado anteriormente. Preguntas sobre la efectividad de los servicios prestados, la capacidad para atender las necesidades de los usuarios, las condiciones sociales e individuales para poder ser parte de los procesos y los efectos generales de la virtualización son algunos de los aspectos que serán tenidos en cuenta.

En la actualidad, este cambio de primer orden puede observarse de manera optimista. Diversos metaanálisis de procesos terapéuticos (34-36) coinciden en dos conclusiones: existe una efectividad equivalente a intervenciones cara a cara, y se requieren más estudios para demostrar estos resultados en otros tipos de intervenciones o poblaciones. Se hace particularmente importante comprender las circunstancias particulares de los sujetos que hacen parte de la relación. También se ha considerado el análisis del tipo de riesgos que pueden vivir las personas en el medio virtual (37).

El tipo de intervención y el usuario al que va dirigido afectan directamente la manera como la inclusión de un modelo virtual puede cambiar los resultados esperados. En particular, algunos de los cuidados señalados en la literatura al momento de intervenir en entornos virtuales se relacionan con el intercambio de información, ya que puede tener implicaciones en la vulneración de la intimidad, seguridad física, financiera y emocional, así como con la reputación de los actores implicados, tal como se señaló en el primer apartado.

Aunque en los contextos psicoterapéuticos ha venido en aumento la atención usando videoconferencia, hay, sin embargo, grupos de personas que requieren modelos mixtos o consideraciones particulares. Es el caso de problemas psicoterapéuticos específicos, tales como psicosis, altos niveles de ansiedad, espectro autista, trauma y desórdenes de personalidad (38). Esto es consistente con Jarne (39) sobre la necesidad de adaptar el medio tecnológico a las necesidades y realidades del usuario para garantizar la efectividad de las intervenciones. Por ejemplo, una de las estrategias frecuentes es el uso de las cámaras para favorecer una adecuada interpretación del mensaje, que integre los elementos orales, gestuales y contextuales de las personas involucradas en la interacción. Los profesionales en psicología, como actores de cuidado en los escenarios virtuales, deben procurar mantener un ambiente afectivo positivo, así como la toma de perspectiva para reconocer los aspectos esenciales que reviertan en el bienestar de las personas. También se requiere un compromiso continuo para movilizar los recursos técnicos y personales para una comunicación asertiva. En particular, cuando surjan necesidades súbitas de las personas en la interacción virtual, el profesional debe responder con empatía de forma

rápida; ser parte de la relevancia de la motivación para el cuidado y la voluntad de actuar en consecuencia (30).

Una de las ventajas de la ciberpsicología es que las personas pueden acceder más fácilmente a los servicios psicológicos y a un mayor grupo de profesionales, y que, por el contexto virtual, disminuye la percepción de ser estigmatizadas por asistir a psicología. Sobre el uso de aplicaciones, Karcher et al. (40) reseñaron los beneficios reportados en la literatura cuando se usan como complemento de una psicoterapia, aparte del valor instrumental de agendar y recordar citas, fortalecen la relación terapéutica porque hay mayor comunicación y contacto con las actividades propuestas.

A pesar de las ventajas señaladas, es importante tener en cuenta la existencia de una brecha digital, concepto que se ha ido modificando al pasar de considerar exclusivamente los problemas de conectividad hasta dar más importancia a la capacitación y la competencia para su uso. En la actualidad, la brecha digital se considera un fenómeno multicausal en el que inciden factores socioeconómicos, sociales, culturales, demográficos, geográficos, históricos, psicológicos, políticos y tecnológicos. En caso de aplicar indiscriminadamente la virtualización de los servicios psicológicos podría terminar generándose una discriminación real. En particular, para aquellos con dificultades para el uso competente de las TIC, la incompreensión de los medios y canales que presentan, la falta de infraestructura necesaria para usarlas de modo que se repliquen las condiciones adecuadas para la atención psicológica, o incluso la simple imposibilidad de acceder a los dispositivos (41).

La brecha digital también puede observarse en las diferencias existentes, al acceder a internet en el campo respecto a la ciudad, contar con un espacio privado o requerir compartirlo, haber usado la comunicación digital durante la mayor parte de la vida o solo haber sido expuesto a ella en una edad avanzada, ser partícipe de una cultura que usa activamente las TIC en todas sus prácticas cotidianas o verla como una herramienta externa de uso casual. Prestar atención y mitigar los diferentes factores y características que fomentan la brecha digital es un deber ya que “debe ser responsabilidad de los servicios garantizar que las intervenciones realizadas digitalmente aumenten el acceso de las comunidades desatendidas, en lugar de marginar aún más a los individuos.” (42). Atender esta brecha se encuentra directamente relacionada con los principios de solidaridad y de justicia. Al respecto, la literatura ha documentado la necesidad de incluir factores como el acceso abierto y la alfabetización digital (43). Zhu et al. (10) informaron que los servicios de telemedicina y telepsicología seguirán aumentando después de la pandemia, debido a las ventajas demostradas, pero se

requiere mayor transparencia y eficiencia en los seguros de salud para combatir las inequidades en el sistema.

Como se muestra con estos múltiples factores involucrados al momento de llevar a cabo un movimiento del primer orden, pasar de la prestación de servicios de manera personal a la virtual requiere desarrollar “competencias digitales para la práctica psicológica” (7), cuya descripción detallada se encuentra más allá del presente artículo. La complejidad de dichas competencias, sumado al constante desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas, la contemporánea producción de conocimiento científico sobre las intervenciones mediadas por TIC y el desarrollo de normas, como las presentadas en la primera sección, hace que este cambio requiera de particular atención por parte del psicólogo que lo lleve a cabo.

De esta manera, comprender la complejidad de trasladar el proceso de comunicación entre el psicólogo y el usuario al medio digital, es decir, la telepsicología, es una clara muestra de las consideraciones necesarias para dar un mayor paso hacia el cambio de segundo orden. Este cambio es mucho más amplio e incluye, siguiendo la tipología planteada por Burbach et al. (33):

- Aproximaciones conceptuales, tales como el significado de una relación personal para el sujeto en un mundo digital, cuáles son los elementos constitutivos de su identidad, o las condiciones de su agencia.
- Métodos. Además de la atención virtual pueden incluir, entre otros, la automatización de procesos, la comunicación asincrónica no-programada, el uso de dispositivos que permitan el monitoreo del bienestar personal, o el desarrollo de aplicaciones que acompañen la intervención y estén disponibles de manera permanente para el usuario.
- Técnicas. La medición de resultados y el análisis de datos pueden traer como resultado técnicas particulares desarrolladas para poblaciones específicas, cada vez más detalladas y efectivas. La existencia de un yo-público documentado podrá ser una fuente de información cuyo uso deberá ser reflexionado.
- Resultados de evaluación. “en el futuro usaremos múltiples puntos de datos para recopilar información de nuestros clientes, muchos de los cuales estarán automatizados y se basarán en algoritmos generados por inteligencia artificial” (33).

Si bien estas son algunas de las posibilidades, la correcta aplicación, uso y promoción de cada una requerirá un

ejercicio reflexivo tal como el que se muestra en el presente artículo.

### ¿Qué aporta de nuevo?

- La virtualización de la atención es solo una faceta inicial del movimiento hacia la ciberpsicología que será complementada por múltiples incursiones tecnológicas en la práctica de la profesión, una perspectiva del cuidado garantiza que las TIC afecten positivamente la práctica profesional.
- Las discusiones éticas desde la perspectiva del cuidado en medios digitales requieren un análisis integral de las competencias técnico-profesionales, digitales y éticas para lograr que las acciones en psicología brinden los beneficios deseados.

### Conclusiones

Con base en el objetivo del artículo, la reflexión se desarrolló en tres temas, relacionados entre sí. Respecto al primer tema sobre la normatividad y referentes éticos en la ciberpsicología, resulta relevante que a pesar del cambio de escenario de interacción humana que ha requerido el despliegue de normas y procedimientos específicos, persisten los principios éticos y bioéticos del campo de la psicología y de la salud. Sin embargo, estos principios se concretan en reglas o normas que guían la conducta, en este caso, la práctica profesional. Así, no basta con tener el hecho legislativo, sino que es importante llevarlas al escenario para dar luces interpretativas a su discurso. Es importante conocer la dimensión compleja de la ciberpsicología, en cuanto al componente ético, normativo y técnico, lo cual lleva a la necesidad de acciones pedagógicas para llegar a un nivel adecuado de formación.

Sobre el segundo tema de la perspectiva del cuidado en la ciberpsicología, esta resulta ser uno de los anclajes éticos orientados a la promoción de relaciones basadas en el bienestar. A su vez, favorece la integración tanto de las necesidades de las personas como de la práctica psicológica caracterizada por el compromiso y la responsabilidad profesional. Asumir una perspectiva del cuidado es coherente con una ética principialista contextualizada que regula la práctica profesional, y a la vez se articula a la normativa en salud que plantea principios para una atención humanizada. Aunque en cualquier campo disciplinar el ejercicio profesional cuenta con su marco normativo, siempre es relevante reconocer que las decisiones éticas requieren complejos procesos de análisis de acuerdo con los casos específicos.

En relación con algunos componentes prácticos de la ciberpsicología, es indispensable el análisis de las circunstancias particulares de las personas, el contexto, y el lugar de la responsabilidad en las relaciones y en el manejo de las TIC. Esto porque las relaciones pueden verse afectadas por el uso de las TIC en los diversos momentos, desde el primer contacto, hasta la preparación, la intervención y el seguimiento. Además, desde una perspectiva crítica, también se requiere analizar dimensiones relacionadas con la brecha digital que obstaculiza el acceso a los servicios psicológicos. Se invita a afrontar estas situaciones desde los principios del cuidado, solidaridad y justicia.

Finalmente, tal vez la conclusión más relevante es la integración, derivada de la perspectiva del cuidado, entre las competencias éticas y las competencias digitales y técnico-profesionales. Esto implica un constante análisis de la apropiación de las tecnologías orientadas a la humanización de los servicios de salud y bienestar, en los que prevalezca la responsabilidad y el compromiso con el cuidado propio y de los demás.

### Conflictos de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

### Financiación

Para la realización de este estudio no existió ningún tipo de financiación externa a los autores.

### Referencias

1. Ministerio de Salud y Protección Social. Más de 18 mil atenciones en salud mental en opción 4 de Línea 192; 2021 [Internet]. Recuperado a partir de: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Mas-de-18-mil-atenciones-en-salud-mental-en-opcion-4-de-Linea-192.aspx#:~:text=%22Las%20personas%20que%20m%C3%A1s%20buscan,%2C45%20%25%22%2C%20asegur%C3%B3%20la>
2. Ministerio de Salud y Protección Social. Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud - REPS. 2022 [Internet] [citado el 14 de junio de 2022]. Recuperado a partir de: <https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/>
3. World Health Organization. WHO Guideline: Recommendations on digital interventions for health system strengthening [Internet]. 2019. Recuperado a partir de: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241550505>

4. American Psychological Association (APA). Guidelines for the practice of telepsychology, APA. [Internet] 2013;68(9):791-800. Recuperado a partir de: <https://www.apa.org/pubs/journals/features/amp-a0035001.pdf>
5. Baier AL. The Ethical Implications of Social Media: Issues and Recommendations For Clinical Practice. *Ethics & Behavior* [Internet]. 2018;29(5):341–351. doi: <https://doi.org/10.1080/10508422.2018.1516148>
6. Acero PD, Cabas K, Caycedo C, Figueroa P, Patrick G, Martínez-Rudas M. Telepsicología: sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable. ASCOFAPSI [Internet]. 2020. Recuperado a partir de: [https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/03/Telepsicologia\\_web.pdf](https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/03/Telepsicologia_web.pdf)
7. Ramos-del-Río B, Martí-Noguera JJ (Coord). Experiencias en ciberpsicología: hacia una nueva era de la psicología. México: UNAM, FES Zaragoza [Internet]. 2022. Recuperado a partir de: <https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/libros/csociales/Ciberpsicologia.pdf>
8. Del Castillo-Salazar D, Rodríguez-Abrahantes TN. La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta méd centro* [Internet]. 2018;12(2):213-227. Recuperado a partir de: <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880>
9. Wind TR, Rijkeboer M, Andersson G, Riper H. The COVID-19 pandemic: The ‘black swan’ for mental health care and a turning point for e-health. *Internet Interventions* [Internet]. 2020;20:100317. doi: <https://doi.org/10.1016/j.invent.2020.100317>
10. Zhu D, Paige SR, Slone H, Gutierrez A, Lutzky C, Hedriana H, et al. Exploring telemental health practice before, during, and after the COVID-19 pandemic. *J Telemed Telecare* [Internet]. 2021;9:1-7. doi: <https://doi.org/10.1177/1357633X211025943>
11. Congreso de la República. Ley 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones [Internet]. 2006. Recuperado a partir de: <https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/03/Ley-1090-de-2006-anotaciones-jurisprudencia.pdf>
12. Congreso de la República. Ley 1438 de 2011 por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones [Internet]. 2011. Recuperado a partir de: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf)
13. Colegio Colombiano de Psicólogos. Deontología y bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia (7 ed.). Bogotá: Manual Moderno; 2019.
14. Congreso de la República. Ley 1419 de 2010 por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la telesalud en Colombia [Internet]. 2010. Recuperado a partir de: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1679693>
15. KKurtines WM. Moral behavior as rule governed behavior: person and situation effects on moral decision making. *J Pers and Soc Psychol* [Internet]. 1986;50(4):784-791. doi: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.4.784>
16. Hayes SC, Gifford EV, Hayes GJ. Moral behavior and the development of verbal regulation. *Behav Analyst* [Internet]. 1998;21:253–279. doi: <https://doi.org/10.1007/BF03391967>
17. Dittrich A. What is ethical behavior? En Todorov JC. (Edt) *Trends in Behavior Analysis*. Brasilia: Technopolitik [Internet]. 2016;9-47. Recuperado a partir de: [https://www.researchgate.net/publication/306575273\\_What\\_is\\_ethical\\_behavior](https://www.researchgate.net/publication/306575273_What_is_ethical_behavior)
18. Páramo-Bernal P. La educación en reglas morales. *Rev. Colomb. Educ* [Internet]. 2019;76:195-222. doi: <https://doi.org/10.17227/rce.num76-7980>
19. Peláez M. Morality as a system of rule-governed behavior and empathy. *Behavioral Development Bulletin* [Internet]. 2001;10(1):8-14. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/h0100475>
20. Ballesteros-de Valderrama BP, Berrío-Acosta GM, Sánchez-Ramírez M, Amaya-Martínez LR. Razonamiento y juicio ético de profesionales de la Psicología en Iberoamérica. Estudio en Colombia. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario (en prensa) [Internet]. 2022. doi: <https://doi.org/10.12804/urosario9789587848380>
21. Crawford MJ, Thana L, Farquharson L, Palmer L, Hancock E, Bassett P, et al. Patient experience of negative effects of psychological treatment: results of a national survey. *Br J Psychiatry* [Internet]. 2016;208(3):260-265. doi: <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.114.162628>
22. Boisvert CM, Faust D. Iatrogenic Symptoms in Psychotherapy: A theoretical Exploration of the Potential Impact of Labels, Language, and Belief Systems. *Am J Psychother* [Internet]. 2018;56(2):244-259. doi: <https://doi.org/10.1176/appi.psychotherapy.2002.56.2.244>
23. Parry GD, Crawford MJ, Duggan C. Iatrogenic harm from psychological therapy-time to move on. *Br J Psychiatry* [Internet]. 2016;208(3):210-212. doi: <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.115.163618>
24. Rodríguez-Cahill C, Ruiz-Llavero G, Martín-Escudero D, Garnelo-Fernández P, Sánchez-Rodríguez F, Casares-García MI, et al. Iatrogenia en personas diagnosticadas de trastorno límite de la personalidad. *Clínica Contemporánea* [Internet]. 2021;12(3):e22. doi: <https://doi.org/10.5093/cc2021a21>

25. Unión Internacional de Ciencia Psicológica (IUPsyS), Asociación Internacional de Psicología Aplicada (IAAP). Declaración Universal de Principios Éticos para Psicólogas y Psicólogos [Internet]. 2008. Recuperado a partir de: <https://archive.org/details/iaap-iupsys-declaracion-universal-de-principios-eticos-para-psicologas-y-psicologos/page/n1/mode/2up>
26. Gilligan C. In a Different Voice. Psychological Theory and Women's Development. 38th ed. Cambridge: Harvard University Press; 1982/2003.
27. Pineda JA. Trabajo de cuidado: mercantilización y desvalorización. Rev CS [Internet]. 2019;(especial):111-136. doi: <https://doi.org/10.18046/recs.iEspecial.3218>
28. Fisher B, Tronto J. Toward a Feminist Theory of Caring. En Emily Abel y Margaret Nelson Circles of Care. Nueva York: University of New York Press. 1990;p 35-61.
29. Armendane GD. Por un cuidado respetuoso. Rev de Bioét [Internet]. 2018;26(3):343-349. doi: <https://doi.org/10.1590/1983-80422018263253>
30. Alvarado-García A. La ética del cuidado. Aquichan [Internet]. 2004;4(1):30-39. Recuperado a partir de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972004000100005&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972004000100005&lng=en&tlng=es)
31. Durán-Palacio NM. La ética del cuidado: una voz diferente. Revista Fundación Universitaria Luis Amigó [Internet]. 2015;2(1):12-2. doi: <https://doi.org/10.21501/23823410.1476>
32. Polo-Santillán MA. La responsabilidad ética. Veritas [Internet]. 2019;42:49-72. doi: <https://doi.org/10.4067/S0718-92732019000100049>
33. Burbach F, Pote H. Digital approaches – a paradigm shift?. J. Fam Ther [Internet]. 2021;43(2):169-184. doi: <https://doi.org/10.1111/1467-6427.12336>
34. McClellan MJ, Osbaldiston R, Wu R., Yeager R, Monroe AD, McQueen T, et al. The effectiveness of telepsychology with veterans: A meta-analysis of services delivered by videoconference and phone. Psychological Services [Internet]. 2021;19(2):294-304. doi: <https://doi.org/10.1037/ser0000522>
35. Stefanopoulou E, Hogarth H, Taylor M, Russell-Haines K, Lewis D, Larkin J. Are digital interventions effective in reducing suicidal ideation and self-harm? A systematic review. Journal of Mental Health [Internet]. 2020;29(2):207–216. doi: <https://doi.org/10.1080/09638237.2020.1714009>
36. Fu Z, Burger H, Arjadi R, Bockting CLH. Effectiveness of digital psychological interventions for mental health problems in low-income and middle-income countries: a systematic review and meta-analysis. The Lancet Psychiatry [Internet]. 2020;7(10):851-864. doi: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30256-X](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30256-X)
37. Arango-Zuleta CC, Calle-García JA, Gómez-Yepes VH. El cuidado de sí, una mirada desde la virtualidad. Kénosis [Internet]. 2020;8(15):56-92. doi: <https://doi.org/10.47286/23461209.365>
38. Kocsis BJ, Yellowlees P. Telepsychotherapy and the Therapeutic Relationship: Principles, Advantages, and Case Examples. Telemed J e-Health [Internet]. 2018;24(5):329-334. doi: <https://doi.org/10.1089/tmj.2017.0088>
39. Jarne-Esparcia A. La psicología de Internet y la psicología en internet. Regulación deontológica y ética de la intervención psicológica a través de Internet. Psicología em Revista [Internet]. 2002;8(12):11-23. Recuperado a partir de: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/psicologiaemrevista/article/view/143>
40. Karcher NR, Presser NR. Ethical and Legal Issues Addressing the Use of Mobile Health (mHealth) as an Adjunct to Psychotherapy. Ethics & Behavior [Internet]. 2018;28(1):1–22. doi: <https://doi.org/10.1080/10508422.2016.1229187>
41. Gutiérrez-Provecho ML, López-Aguado M, García-Llamas JL, Quintanal-Díaz J. La brecha digital en población en riesgo de exclusión social. PSRI [Internet]. 2021;39:123-138. doi: [https://doi.org/10.7179/PSRI\\_2021.39.08](https://doi.org/10.7179/PSRI_2021.39.08)
42. Watson A, Mellotte H, Hardy A, Peters E, Keen N, Kane F. The digital divide: factors impacting on uptake of remote therapy in a South London psychological therapy service for people with psychosis. J Ment Health [Internet]. 2021. doi: <https://doi.org/10.1080/09638237.2021.1952955>
43. Domínguez-Alcón C. Ética del cuidado y robots. Cultura de los Cuidados [Internet]. 2017;21(47). Recuperado a partir de: <https://culturacuidados.ua.es/article/view/2017-n47-etica-del-cuidado-y-robots>.