



ORDINE degli PSICOLOGI della TOSCANA  
GDL PSICOLOGIA  
E NUOVE TECNOLOGIE



**BUONE PRASSI**

**PER L'ESERCIZIO**

**DELLA TELEPSICOLOGIA**



# Introduzione

Questo lavoro nasce dalla consapevolezza che, in un'epoca 2.0, e a maggior ragione nel periodo storico nel quale ci troviamo, le tecnologie svolgono un ruolo centrale nelle nostre vite e anche i servizi di psicologia inevitabilmente si trovano a fare i conti con questo aspetto.

Come sottolineato dall'**American Psychological Association** il ruolo in espansione della tecnologia nella fornitura di servizi psicologici e il continuo sviluppo delle tecnologie presenta opportunità uniche, ampie considerazioni e nuove sfide per la pratica professionale (APA, 2013).

L'erogazione di prestazioni psicologiche a distanza è un argomento oggi molto dibattuto e sul quale la ricerca scientifica ancora sta svolgendo approfondimenti e studi per meglio comprenderla. A tal proposito il presente Buone prassi non ha la pretesa di essere esaustivo; esso vuole infatti fornire indicazioni pratiche e spunti di riflessione che siano un punto di partenza che il professionista potrà poi approfondire nel momento in cui impiegherà la telepsicologia.

È auspicabile, infatti, che coloro che ne usufruiscono a livello professionale, mantengano un aggiornamento adeguato e continuativo parallelamente allo sviluppo delle nuove tecnologie. Il presente lavoro prende in considerazione tre ambiti ritenuti centrali nella pratica professionale della telepsicologia, cioè gli aspetti clinici, amministrativi e tecnici che verranno di seguito approfonditi, con l'augurio che siano di supporto e possano contribuire al miglioramento della propria attività professionale.

## Gruppo di Lavoro Psicologia e Nuove Tecnologie

### REFERENTE

Dr. Tommaso Ciulli

### COORDINATRICE

Dr.ssa Serena Gallorini

Dr.ssa Amanda Bellocchi

Dr. Daniele Damiani

Dr.ssa Giulia Giorgi

Dr. Nicola Lazzarini

Dr.ssa Elena Nesi

Dr.ssa Chiara Paoli

Dr.ssa Valentina Rossi

Dr.ssa Federica Valeri

## Sommario

### ASPETTI AMMINISTRATIVI

PAG. 3

### ASPETTI CLINICI

PAG. 15

### ASPETTI TECNICI

PAG. 22



# Aspetti amministrativi

## INTRODUZIONE

Quando un professionista sceglie di offrire i propri servizi attraverso gli strumenti della telepsicologia è chiamato ad aggiornare le sue procedure amministrative in funzione delle variazioni imposte o apportate nell'attività digitale.

Tale adeguamento riguarda gli aspetti deontologici, gli aspetti di acquisizione del consenso informato e del trattamento dei dati sensibili e gli aspetti amministrativo/contabili.

Il professionista che decide di offrire prestazioni di telepsicologia dovrebbe effettuare una valutazione preliminare che dovrebbe comprendere: una panoramica dei servizi già presenti e di quelli che ritiene di voler offrire, una riflessione sulla popolazione target del servizio offerto, le esigenze tecniche e di formazione necessarie per la fornitura del servizio, la stesura di un protocollo di sicurezza, la valutazione di sostenibilità del servizio sia in termini di spazi che di risorse personali.



## 1. ETICA PSICOLOGICA ONLINE

### Applicazioni del Codice Deontologico nei contesti digitali

Il testo del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani è stato proclamato il 17 gennaio 1998 in seguito a consultazione referendaria indetta dal Consiglio Nazionale dell'Ordine ai sensi dell'art. 28, comma 6 lettera c) della Legge n. 56/89 ed è entrato in vigore il 16 febbraio dello stesso anno. Tale Codice Deontologico è valido anche per tutte le prestazioni professionali effettuate online. Di seguito si riportano gli articoli del Codice applicandoli ai contesti digitali:

#### ARTICOLO 1

*Le regole del presente Codice Deontologico sono vincolanti per tutti gli iscritti all'Albo degli psicologi. Lo Psicologo è tenuto alla loro conoscenza e l'ignoranza delle medesime non esime dalla responsabilità disciplinare. Le stesse regole si applicano anche nei casi in cui le prestazioni, o parti di esse, vengano effettuate a distanza, via Internet o con qualunque altro mezzo elettronico e/o telematico.*

**ARTICOLO 3**

*Lo Psicologo considera suo dovere accrescere le conoscenze sul comportamento umano ed utilizzarle per promuovere il benessere psicologico dell'individuo, del gruppo e della comunità. In ogni ambito professionale opera per migliorare la capacità delle persone di comprendere se stessi e gli altri e di comportarsi in maniera consapevole, congrua ed efficace. Lo Psicologo è consapevole della responsabilità sociale derivante dal fatto che, nell'esercizio professionale, può intervenire significativamente nella vita degli altri; pertanto deve prestare particolare attenzione ai fattori personali, sociali, organizzativi, finanziari e politici, al fine di evitare l'uso non appropriato della sua influenza, e non utilizza indebitamente la fiducia e le eventuali situazioni di dipendenza dei committenti e degli utenti destinatari della sua prestazione professionale. Lo Psicologo è responsabile dei propri atti professionali e delle loro prevedibili dirette conseguenze.*

Essere Psicologi implica sempre una grossa responsabilità sociale. Quando lo Psicologo rilascia commenti o informazioni nei social network ha sempre un impatto sugli altri, sulle loro scelte, opinioni e atteggiamenti per cui ne è responsabile. Per tale ragione è consigliabile separare account con identità privata e professionale.

**ARTICOLO 4**

*Nell'esercizio della professione, lo Psicologo rispetta la dignità, il diritto alla riservatezza, all'autodeterminazione ed all'autonomia di coloro che si avvalgono delle sue prestazioni; ne rispetta opinioni e credenze, astenendosi dall'imporre il suo sistema di valori; non opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, stato socioeconomico, sesso di appartenenza, orientamento sessuale, disabilità. Lo Psicologo utilizza metodi e tecniche salvaguardando tali principi, e rifiuta la sua collaborazione ad iniziative lesive degli stessi. Quando sorgono conflitti di interesse tra l'utente e l'istituzione presso cui lo Psicologo opera, quest'ultimo deve esplicitare alle parti, con chiarezza, i termini delle proprie responsabilità ed i vincoli cui è professionalmente tenuto. In tutti i casi in cui il destinatario ed il committente dell'intervento di sostegno o di psicoterapia non coincidano, lo Psicologo tutela prioritariamente il destinatario dell'intervento stesso.*

La professione dello Psicologo è centrata sulla relazione, quindi, è imprescindibile rispettare e conoscere i diritti fondamentali dei destinatari delle prestazioni a cui si rivolge: diritto alla riservatezza (segreto professionale, privacy), diritto all'autodeterminazione (consenso informato), non fare discriminazioni in base a estrazione sociale, disabilità, etnia, orientamento sessuale, opinioni e credenze. È importante non credere che le possibilità di accesso agli strumenti tecnologici siano universali o che siano un diritto garantito: es. alcune persone con disabilità oppure anziani potrebbero avere difficoltà di interazione con i mezzi tecnologici e quindi avere la necessità che da parte dei professionisti di una particolare attivazione e attenzione per andare incontro ai loro bisogni.

**ARTICOLO 5**

*Lo Psicologo è tenuto a mantenere un livello adeguato di preparazione e aggiornamento professionale, con particolare riguardo ai settori nei quali opera. La violazione dell'obbligo di formazione continua determina un illecito disciplinare che è sanzionato sulla base di quanto stabilito dall'ordinamento professionale. Riconosce i limiti della propria competenza e usa, pertanto solo strumenti teorico - pratici per i quali ha acquisito adeguata competenza e, ove necessario, formale autorizzazione. Lo Psicologo impiega metodologie delle quali è in grado di indicare le fonti e riferimenti scientifici, e non suscita, nelle attese del cliente e/o utente, aspettative infondate.*

Questo articolo richiama al tema delle competenze, della preparazione, dell'aggiornamento professionale, all'impegno e alla responsabilità del professionista. Lo Psicologo che utilizza i dispositivi tecnologici è tenuto a formarsi e a mantenere aggiornate le proprie conoscenze tecniche.

**ARTICOLO 11**

*Lo Psicologo è strettamente tenuto al segreto professionale. Pertanto non rivela notizie, fatti o informazioni apprese in ragione del suo rapporto professionale, né informa circa le prestazioni professionali effettuate o programmate, a meno che non ricorrano le ipotesi previste dagli articoli seguenti.*

Anche le prestazioni professionali effettuate attraverso i mezzi tecnologici sono soggette al diritto di riservatezza: ogni informazione che viene scambiata deve essere tutelata e coperta dal segreto professionale.

**ARTICOLO 12**

*Lo Psicologo si astiene dal rendere testimonianza su fatti di cui è venuto a conoscenza in ragione del suo rapporto professionale. Lo Psicologo può derogare all'obbligo di mantenere il segreto professionale, anche in caso di testimonianza, esclusivamente in presenza di valido e dimostrabile consenso del destinatario della sua prestazione. Valuta, comunque, l'opportunità di fare uso di tale consenso, considerando preminente la tutela psicologica dello stesso.*

Anche nel contesto digitale, lo Psicologo che utilizza le informazioni apprese nell'atto professionale con terzi, dovendo quindi derogare all'obbligo di mantenere il segreto professionale, deve avere il consenso esplicito da parte del destinatario della prestazione (con i minori deve rivolgersi ai suoi genitori).

**ARTICOLO 13**

*Nel caso di obbligo di referto o di obbligo di denuncia, lo Psicologo limita allo stretto necessario il riferimento di quanto appreso in ragione del proprio rapporto professionale, ai fini della tutela psicologica del soggetto. Negli altri casi, valuta con attenzione la necessità di derogare totalmente o parzialmente alla propria doverosa riservatezza, qualora si prospettino gravi pericoli per la vita o per la salute psicofisica del soggetto e/o di terzi.*

Anche nei contesti online il professionista è soggetto all'obbligo di denuncia e all'obbligo di referto qualora si prospettino gravi motivi di salute o pericoli per la vita per il proprio assistito o verso terzi, venendo quindi meno al segreto professionale.

**ARTICOLO 17**

*La segretezza delle comunicazioni deve essere protetta anche attraverso la custodia e il controllo di appunti, note, scritti o registrazioni di qualsiasi genere e sotto qualsiasi forma, che riguardino il rapporto professionale. Tale documentazione deve essere conservata per almeno i cinque anni successivi alla conclusione del rapporto professionale, fatto salvo quanto previsto da norme specifiche. Lo Psicologo deve provvedere perché, in caso di sua morte o di suo impedimento, tale protezione sia affidata ad un collega ovvero all'Ordine professionale. Lo Psicologo che collabora alla costituzione ed all'uso di sistemi di documentazione si adopera per la realizzazione di garanzie di tutela dei soggetti interessati.*

Lo Psicologo è tenuto a rispettare il diritto alla riservatezza e alla custodia dei dati personali del paziente (es. cartelle digitali protette da password). Nei contesti digitali, se non vengono messe in atto specifiche protezioni, c'è il rischio di creare una sovrapposizione di informazioni tra una dimensione privata e una professionale che non consente una corretta sicurezza dei dati dei propri assistiti.

**ARTICOLO 23**

*Lo Psicologo pattuisce nella fase iniziale del rapporto quanto attiene al compenso professionale. In ogni caso la misura del compenso deve essere adeguata all'importanza dell'opera. In ambito clinico tale compenso non può essere condizionato all'esito o ai risultati dell'intervento professionale.*

Anche nei contesti online in fase contrattuale è obbligo di legge comunicare al paziente il preventivo del nostro tariffario professionale.

**ARTICOLO 24**

*Lo Psicologo, nella fase iniziale del rapporto professionale, fornisce all'individuo, al gruppo, all'istituzione o alla comunità, siano essi utenti o committenti, informazioni adeguate e comprensibili circa le sue prestazioni, le finalità e le modalità delle stesse, nonché circa il grado e i limiti giuridici della riservatezza. Pertanto, opera in modo che chi ne ha diritto possa esprimere un consenso informato. Se la prestazione professionale ha carattere di continuità nel tempo, dovrà esserne indicata, ove possibile, la prevedibile durata.*

Il paziente deve ricevere adeguate informazioni sulle modalità in cui vengono erogate le prestazioni professionali online ed esprimere il proprio specifico consenso (vedi il nuovo modulo Psy 22 nel sito OPT per il consenso informato che include gli interventi a distanza).

**ARTICOLO 28**

*Lo Psicologo evita commistioni tra il ruolo professionale e vita privata che possano interferire con l'attività professionale o comunque arrecare nocimento all'immagine sociale della professione. Costituisce grave violazione deontologica effettuare interventi diagnostici, di sostegno psicologico o di psicoterapia rivolti a persone con le quali ha intrattenuto o intrattiene relazioni significative di natura personale, in particolare di natura affettivo, sentimentale e/o sessuale. Parimenti costituisce grave violazione deontologica instaurare le suddette relazioni nel corso del rapporto professionale. Allo Psicologo è vietata qualsiasi attività che, in ragione del rapporto professionale, possa produrre per lui indebiti vantaggi diretti o indiretti di carattere patrimoniale o non patrimoniale, ad esclusione del compenso pattuito. Lo Psicologo non sfrutta la posizione professionale che assume nei confronti di colleghi in supervisione e di tirocinanti, per fini estranei al rapporto professionale.*

Lo Psicologo nel contesto digitale non può intrattenere e sviluppare relazioni affettive con i propri pazienti ed è quindi tenuto a non creare una commistione tra la vita privata e ruolo professionale. È importante che la prestazione professionale venga effettuata in spazi e modalità adeguate. Es:

- evitare che terzi non entrino nella stanza in cui viene effettuata la prestazione online, sia da parte del professionista che da parte del paziente;
- che nel device dello Psicologo siano separate le informazioni professionali da quelli private dei pazienti.

È fondamentale che siano sempre rispettati: ruoli, spazi, ambienti e contesti.

**ARTICOLO 31**

*Le prestazioni professionali a persone minorenni o interdetto sono, generalmente, subordinate al consenso di chi esercita sulle medesime la potestà genitoriale o la tutela. Lo Psicologo che, in assenza del consenso di cui al precedente comma, giudichi necessario l'intervento professionale nonché l'assoluta riservatezza dello stesso, è tenuto ad informare l'Autorità Tutoria dell'instaurarsi della relazione professionale. Sono fatti salvi i casi in cui tali prestazioni avvengano su ordine dell'autorità legalmente competente o in strutture legislativamente preposte.*

Anche nel contesto online nel caso di una prestazione effettuata ad un minorenne, è indispensabile avere l'autorizzazione di entrambi i genitori o di chi ne esercita la responsabilità (vedi il nuovo modulo Psy 22 per il consenso informato che include gli interventi a distanza per minori).

**ARTICOLO 33**

*I rapporti fra gli psicologi devono ispirarsi al principio del rispetto reciproco, della lealtà e della colleganza. Lo Psicologo appoggia e sostiene i Colleghi che, nell'ambito della propria attività, quale che sia la natura del loro rapporto di lavoro e la loro posizione gerarchica, vedano compromessa la loro autonomia ed il rispetto delle norme deontologiche.*

Lo spirito e il rapporto di colleganza devono essere sempre preservati anche nel contesto digitale evitando di veicolare messaggi pubblicamente squalificanti rispetto all'operato professionale.

**ARTICOLO 37**

*Lo Psicologo accetta il mandato professionale esclusivamente nei limiti delle proprie competenze. Qualora l'interesse del committente e/o del destinatario della prestazione richieda il ricorso ad altre specifiche competenze, lo Psicologo propone la consulenza ovvero l'invio ad altro collega o ad altro professionista.*

Qualora il professionista nel contesto di una prestazione digitale ritenga di non avere le competenze adeguate per rispondere alle esigenze del paziente, è importante che effettui un invio ad un collega compiendo un atto di fiducia, di rispetto, di riconoscimento dei propri limiti e di colleganza.



**ARTICOLO 38**

*Nell'esercizio della propria attività professionale e nelle circostanze in cui rappresenta pubblicamente la professione a qualsiasi titolo, lo Psicologo è tenuto ad uniformare la propria condotta ai principi del decoro e della dignità professionale.*

L'immagine digitale dello Psicologo (es. account professionali) deve sempre ispirarsi ai principi di decoro e dignità professionale.

**ARTICOLO 39**

*Lo Psicologo presenta in modo corretto ed accurato la propria formazione, esperienza e competenza. Riconosce quale suo dovere quello di aiutare il pubblico e gli utenti a sviluppare in modo libero e consapevole giudizi, opinioni e scelte.*

Lo Psicologo Online deve presentarsi con trasparenza e accuratezza rispetto alla propria formazione, esperienza e competenza (es. sito internet, account professionali).

**ARTICOLO 40**

*Indipendentemente dai limiti posti dalla vigente legislazione in materia di pubblicità, lo Psicologo non assume pubblicamente comportamenti scorretti finalizzati al procacciamento della clientela. In ogni caso, può essere svolta pubblicità informativa circa i titoli e le specializzazioni professionali, le caratteristiche del servizio offerto, 29 nonché il prezzo e i costi complessivi delle prestazioni secondo criteri di trasparenza e veridicità del messaggio il cui rispetto è verificato dai competenti Consigli dell'Ordine. Il messaggio deve essere formulato nel rispetto del decoro professionale, conformemente ai criteri di serietà scientifica ed alla tutela dell'immagine della professione. La mancanza di trasparenza e veridicità del messaggio pubblicizzato costituisce violazione deontologica.*

Il professionista che si presenta nella vetrina digitale online deve farlo responsabilmente evitando di creare competizione o gare con i colleghi, impegnandosi a veicolare messaggi informativi e veritieri e non manipolatori e persuasivi. Es. evitare di scrivere online informazioni importanti in piccolo utilizzando una comunicazione poco chiara e/o di pubblicità aggressiva.

## 2. PRESTAZIONI ON LINE - TRATTAMENTO DATI PERSONALI E PRIVACY

Secondo il D. Lgs. 101/2018, decreto di adeguamento della normativa italiana al Regolamento europeo 2016/679 (General Data Protection Regulation – di seguito “GDPR” o “Regolamento”) che ha modificato il vecchio Codice privacy (D. Lgs. 196/03), ogni Psicologo è tenuto a rispettare alcuni adempimenti per ottemperare alle norme del Regolamento Europeo, che si possono riassumere così:

- identificare i soggetti interessati al trattamento dei dati;
- predisporre un’adeguata informativa;
- raccogliere il consenso;
- istituire il Registro dei trattamenti dei dati;
- elaborare procedure per fronteggiare le ipotesi di violazione della privacy.

### 2.1 CONSENSO INFORMATO

Sulla base dell’art. 24 del Codice Deontologico, l’utente/cliente deve essere adeguatamente informato su una serie di aspetti relativi alla prestazione professionale e su tali aspetti deve esprimere il proprio consenso; il professionista deve perciò informare l’utente/paziente circa: il proprio ruolo e la competenza; i rischi e i disagi che l’utente/paziente può subire durante la prestazione; i benefici che si possono ottenere; le alternative al trattamento presentato e le loro caratteristiche; le possibilità che l’utente/paziente possa chiedere chiarimenti circa la prestazione in qualsiasi momento; la possibilità di revocare il consenso in qualsiasi momento.

All’interno del consenso informato il professionista deve pertanto fornire informazioni su:

- le prestazioni offerte e le loro finalità;
- le modalità di esecuzione di tali prestazioni;
- il trattamento del materiale acquisito durante il rapporto professionale;
- i tempi indicativi della durata dell’intervento;
- l’interruzione della prestazione;
- il grado e i limiti giuridici della riservatezza.

#### Preventivo

Secondo il D.L. 24 gennaio 2012, n. 1 Convertito in legge, con modificazioni, dall’art. 1, comma 1, L. 24 marzo 2012, n. 27e Art. 9 comma 4: *“Il compenso per le prestazioni professionali è pattuito, nelle forme previste dall’ordinamento, al momento del conferimento dell’incarico professionale. Il professionista deve rendere noto obbligatoriamente, in forma scritta o digitale, al cliente il grado di complessità dell’incarico, fornendo tutte le informazioni utili circa gli oneri ipotizzabili dal momento del conferimento fino alla conclusione dell’incarico e deve altresì indicare i dati della polizza assicurativa per i danni provocati nell’esercizio dell’attività professionale”.*

Per tutti i dettagli relativi al Consenso al trattamento dei dati si rimanda ai Link disponibili:

- Provvedimento 4/2002 del Garante per la protezione dei dati personali.
- Sito Garante sulla Privacy.
- Documento Cnop sul nuovo regolamento europeo 2016/679 (sito Cnop).

Il consenso informato che il professionista è tenuto a raccogliere, si ritiene:

- **Non Necessario** se è già stato acquisito in precedenza e non sono cambiate il metodo e le finalità dell’intervento, ma solo il setting (da presenza a distanza);

- **Necessario**, anche se sia stato acquisito in precedenza, qualora la prestazione a distanza cambi il metodo utilizzato (es. da tecniche di rilassamento a solo ascolto) o le finalità dell'intervento;
- **Necessario** in ogni caso venga iniziata un nuovo intervento o per ogni nuovo paziente.

Il consenso va acquisito preferibilmente per iscritto, pertanto si invia al paziente il modulo che deve essere rispedito sottoscritto, anche con modalità telematiche, al professionista che lo terrà nella sua cartella. In mancanza, il consenso si può ugualmente ottenere con uno scambio conforme di email; il professionista invia una email (meglio se pec) nella quale dettaglia modalità e finalità dell'intervento ed il paziente risponde a quella stessa email dicendosi consapevole di quanto gli è stato descritto e concorde. In mancanza anche di questo mezzo, ovvero in caso di indirizzi email non immediatamente riconducibili al paziente, il professionista potrà anche registrare o video registrare la sua spiegazione circa le modalità e finalità dell'intervento acquisendo una dichiarazione consequenziale di consapevolezza su quanto illustrato e di volontà.

Nel sito OPT troverete un modello di consenso informato per le prestazioni psicologiche a distanza. Si ricorda che tale documento è valido solo per le persone residenti in Italia e che effettuano la dichiarazione dei redditi.

## 2.2 RICONOSCIMENTO PAZIENTI E MINORI PER PRESTAZIONI

All'inizio di ogni servizio di telepsicologia il professionista dovrebbe verificare l'identità del cliente. Tale verifica può essere evitata se sono presenti rischi per la sicurezza del cliente o se il soggetto viene identificato automaticamente prima dell'accesso al servizio nel procedere nel senso indicato. Il dato essenziale è che rimanga una traccia del consenso che sia riconducibile alla persona che lo ha espresso.

Nel caso di prestazioni di Psicoterapia online con pazienti residenti in uno Stato differente da quello del paziente, l'informativa sulla quale ricevere il successivo consenso, deve essere comprensibile secondo il livello culturale del paziente ed avere ad oggetto la diagnosi, la prognosi, i benefici e i rischi degli accertamenti (strumenti diagnostici) e dei trattamenti sanitari che si intendono perseguire, nonché le possibili alternative e le conseguenze dell'eventuale rifiuto del trattamento sanitario e dell'accertamento o della rinuncia ai medesimi. Il consenso sulla predetta informativa viene acquisito nei modi e con gli strumenti più consoni alle condizioni del paziente e del setting, è documentato in forma scritta o attraverso videoregistrazioni o, per la persona con disabilità, attraverso dispositivi che le consentano di comunicare.

Il professionista che rende consulenze on line deve attenersi alle regole stabilite dal Garante in vari provvedimenti (si rimanda al sito Garante Privacy: Autorizzazione n. 4/2011 al trattamento dei dati sensibili da parte dei liberi professionisti - 24 giugno 2011, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 162 del 14 luglio 2011).

Ad oggi non c'è una specifica regolamentazione delle prestazioni che possono essere rese online: è suggeribile attenersi al documento più completo che disciplina l'attività resa dalle pubbliche amministrazioni (anche quelle sanitarie che trattano dati sensibili analoghe a quelle che uno Psicologo/Psicoterapeuta può svolgere), e in particolare, il cap. 5 che riguarda i criteri di indirizzo e strumenti per il trattamento dei dati, della documentazione pubblica e per la loro reperibilità ([www.innovazionepa.gov.it](http://www.innovazionepa.gov.it) - cercare le Buone prassi per i siti web della PA).

### Consenso trattamento dati sanitari

Il tipo di consenso richiesto in questo caso attiene alla tutela del diritto alla riservatezza delle informazioni acquisite dal professionista durante il trattamento sanitario e inerente lo stato di salute del paziente, una tutela particolarmente necessaria nel caso di dati sensibili come quelli sanitari.

La normativa di riferimento è il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, e dispone il divieto per chiunque di trattare le cc.dd. “categorie particolari di dati”, tra cui rientrano quelli sulla salute; tuttavia, sono ammesse delle deroghe, sulla base delle quali è ammesso il trattamento di tali dati.

Tali deroghe sono contenute nell'art. 9 del Regolamento che elenca una serie di eccezioni che rendono lecito il trattamento.

Tra queste si citano: finalità di medicina preventiva, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali (di seguito “finalità di cura”) sulla base del diritto dell'Unione/Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità, (art. 9, par. 2, lett. h) e par. 3 del Regolamento e considerando n. 53; art. 75 del Codice d.lgs 196/2003) effettuati da (o sotto la responsabilità di) un professionista sanitario soggetto al segreto professionale o da altra persona anch'essa soggetta all'obbligo di segretezza.

### 2.3 REGISTRO GARANTE PROTEZIONE DATI

Secondo art. 30 del **Regolamento (EU) n. 679/2016** (di seguito “RGPD”) tra gli adempimenti principali del titolare e del responsabile del trattamento vi è la tenuta del **registro delle attività di trattamento**. È un documento contenente le principali informazioni (specificatamente individuate dall'art. 30 del RGPD) relative alle operazioni di trattamento svolte dal titolare e, se nominato, dal responsabile del trattamento (sul registro del responsabile, vedi, in particolare, **il punto 6**).

Il registro deve avere forma scritta, anche elettronica, e deve essere esibito su richiesta al Garante.

È bene introdurre con una breve spiegazione i moduli del consenso informato e della privacy che dovranno essere inviati dal professionista all'utente (come da Art. 8 del Codice Deontologico), il quale dovrà firmarli in calce e rispedirli al mittente (via fax o email tramite posta pec previa scannerizzazione o per posta ordinaria) ed unitamente ad una copia del documento di Identità e Tessera Sanitaria dell'interessato al trattamento.

Per quanto riguarda il trattamento online di Minori, è necessario il Consenso informato firmato dai genitori, inviato secondo le stesse modalità sopra elencate: via email tramite posta pec previa scannerizzazione o per posta ordinaria, unitamente ai documenti di identità e codice fiscale dei genitori del minore che verrà preso in carico dal professionista sanitario. In caso di presenza di un solo genitore o di affidamento esclusivo si rimanda alle raccomandazioni del 2018 sul consenso informato nelle prestazioni professionali a persone minorenni presenti sul sito dell'OPT.

Laddove si svolgessero attività di consulenza tramite applicazioni di messaggistica istantanea o social network che non permettono di verificare l'effettiva identità dell'interlocutore si rimanda ai principi deontologici e si consiglia di rimanere su un piano prettamente discorsivo rinviando il soggetto richiedente ad un colloquio più strutturato.

## 3. METODI DI PAGAMENTO

Nella fornitura di servizi di telepsicologia il professionista deve adeguare i metodi di pagamento tenendo conto della natura della prestazione.

Il paziente deve essere informato di tutti gli oneri finanziari che possono derivare dai servizi forniti prima dell'inizio del colloquio.

In caso di prestazioni sincrone il pagamento può avvenire all'interno della seduta con le tempistiche del modello operativo di riferimento, utilizzando metodi di pagamento istantaneo quali bonifico o app di trasferimento di denaro.

È utile sapere che esistono sul mercato piattaforme e portali che permettono di gestire il pagamento della prestazione online in modo automatizzato prima dell'inizio del colloquio.

In caso di attività asincrone il professionista è tenuto a informare adeguatamente il cliente, prima dell'inizio della prestazione professionale, delle tariffe del servizio offerto e dei metodi di pagamento previsti a fronte della prestazione erogata.

Nella scelta dello strumento utilizzato per il pagamento della prestazione il professionista è tenuto a verificare la policy di gestione dei dati e gli standard di sicurezza del pagamento stesso. Tali informazioni dovrebbero essere riportate sul consenso informato sottoscritto dal cliente al momento del conferimento dell'incarico professionale.

Alcuni metodi di pagamento da remoto sono: **bonifico bancario, paypal, postepay, satispay, google pay**.

#### 4. GESTIONE FATTURE

Al momento della fatturazione il professionista dovrebbe specificare quando i servizi sono forniti in forma digitale.

Anche per il 2022, in virtù del parere del Garante Privacy, il legislatore con il decreto-legge n. 146 del 2021, convertito in legge, ha stabilito il divieto per i soggetti tenuti all'invio dei dati al Sistema tessera sanitaria, di certificare le prestazioni sanitarie rese nei confronti delle persone fisiche/ consumatori finali mediante fatture elettroniche che transitino attraverso lo SdI (sistema di interscambio).

<https://www.garanteprivacy.it/registro-delle-attivita-di-trattamento>

Di seguito riportiamo alcune soluzioni che possono essere adottate per produrre le fatture di prestazioni di telepsicologia.

L'elenco non vuole essere in alcun modo esaustivo ma vuole offrire al collega una panoramica sulla molteplicità delle possibilità disponibili gratuitamente o a pagamento, reperibili nella rete.

Sarà premura del professionista mantenersi aggiornato sulla validità degli aspetti legali e tecnici degli strumenti scelti e di informare adeguatamente i clienti sulle ricadute in termini di protezione della privacy.

- **Microsoft Excel** (Windows/Mac/Android/ iOS): (sul dispositivo o in Cloud);
- **Google Fogli** (Online/Android/iOS);
- **Invoicex** (Windows/Mac/Linux - necessita di Java per funzionare);
- **MicroFatture Extra** (Windows).

Esistono anche piattaforme a pagamento per la fatturazione specifica per psicologi.

#### 5. TELEMEDICINA TRANSFRONTALIERA

Si intende per Telemedicina transfrontaliera una prestazione eseguita in Telemedicina, in una situazione in cui il professionista della salute e il paziente si trovano in due nazioni diverse.

La Telemedicina transfrontaliera, per la sua natura e le sue caratteristiche, rientra negli scopi di numerosi strumenti legali dell'Unione Europea, e la Commissione Europea, pur riconoscendo la responsabilità degli Stati Membri nell'assicurare la diffusione di soluzioni di Telemedicina, intende supportare le amministrazioni nazionali e gli attori coinvolti fornendo chiarezza su come la Legislazione Europea possa incidere sulla Telemedicina.

Le prestazioni sanitarie vengono definite su base nazionale e ogni Stato prevede la necessità di avere specifiche abilitazioni o licenze per la fornitura di tali prestazioni a persone fisicamente situate sul territorio di competenza. Il professionista che intende offrire prestazioni di telepsicologia dovrebbe verificare di possedere le licenze necessarie a fornire il servizio all'utente secondo la legislazione di riferimento.

Secondo la Specifica contrattuale CAMPI, ogni professionista può verificare di avere una copertura assicurativa adeguata a coprire quel tipo di servizio.

**Art. 3.7** *Estensione territoriale: l'assicurazione vale per le richieste di risarcimento originate da comportamenti colposi posti in essere nel territorio dell'Unione Europea, compresa la Confederazione Elvetica, lo Stato Città del Vaticano e la Repubblica di San Marino.  
Condizioni di Assicurazione comprensive del Glossario Edizione 620 - CAMPI - 31/10/2020*

Le prestazioni offerte in telepsicologia dovrebbero garantire standard di assistenza equivalenti a quelle in presenza e il professionista dovrebbe assicurarsi di integrare, il più possibile, nella propria pratica le Buone prassi previste nel territorio dove si trova il cliente della prestazione.

Devono essere seguite le leggi locali, statali e nazionali in materia di consenso verbale o scritto. Se fosse richiesto il consenso scritto, bisognerebbe verificare che nella giurisdizione di competenza sia consentito l'utilizzo della firma elettronica.

Il professionista dovrebbe documentare la fornitura del consenso.

In caso di servizi in videoconferenza dovrebbero essere sempre verificate la validità del setting scelto dal paziente (comodità, riservatezza, attenzione), i contatti di professionista e cliente in caso di interruzione della sessione, i contatti di una persona di riferimento che possa fisicamente supportare il cliente in caso di necessità, le eventuali procedure e contatti da attivare in caso di emergenza (da concordare con il cliente all'inizio della prestazione).

Con il consenso del paziente e in conformità con le Buone prassi sulla privacy, anche nelle prestazioni di telepsicologia dovrebbe essere organizzata una comunicazione adeguata e regolare con altri professionisti e organizzazioni coinvolte nella cura del paziente.

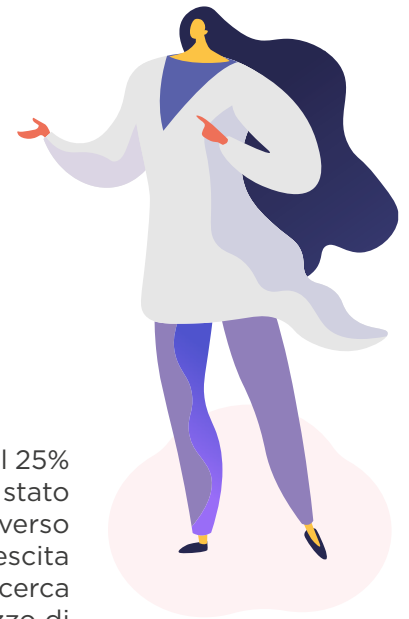
Se un paziente e/o la persona di riferimento non collaboreranno alla gestione delle emergenze, il professionista deve essere pronto ad attivare il personale di emergenza locale nel caso in cui il paziente necessiti di servizi di emergenza e/o ricovero.

[TORNA AL SOMMARIO](#)

[VAI A ASPETTI CLINICI](#)

[VAI A ASPETTI TECNICI](#)

# Aspetti clinici



## INTRODUZIONE

Secondo il rapporto della Presidenza del Consiglio dei ministri del 2015, il 25% degli italiani ricorre a internet per ottenere informazioni sulla salute, ed è stato registrato un incremento della ricerca di informazioni sulla salute attraverso internet passando dal 45% al 50% dal 2011 al 2013 (Strategie per la crescita digitale 2014-2020. Presidenza del Consiglio dei ministri, 2015). Una ricerca condotta da GFK nel 2016, indica che è sempre crescente in Italia l'utilizzo di internet per informarsi in tema di salute, nello specifico la ricerca indica che gli utenti che cercano informazioni connesse alla salute sono circa 11 milioni. In particolare, le ricerche si concentrano sulle malattie (78%) e alle possibilità di cura (62%), ma anche ad informazioni sui farmaci (45%), su medici e centri di eccellenza specializzati (36%).

Internet e i nuovi mezzi di comunicazione multimediale, hanno stravolto i nostri modelli di rapporto e ciò ha avuto delle ripercussioni anche su quelle realtà in cui la relazione è l'elemento cardine dell'azione professionale. Il web, quindi, può diventare il luogo dell'esercizio e della prestazione del professionista, e in questa cornice il ruolo svolto dalle nuove tecnologie è principalmente ausiliario, cioè costituisce un tramite, un canale, un luogo, uno strumento, attraverso il quale un professionista ed un cliente si interfacciano in vista dei loro scopi. In questo, il presente Buone prassi vuole essere uno strumento informativo e formativo che possa essere da stimolo per riflessioni più approfondite sui seguenti aspetti:

- **la pratica clinica online;**
- **la formazione continua;**
- **la relazione terapeutica;**
- **le potenzialità e le criticità;**
- **il tecnostress.**

## 1. LA PRATICA CLINICA ONLINE

Con il termine telepsicologia viene indicata la fornitura di servizi psicologici a distanza utilizzando tecnologie di telecomunicazione, le quali includono (ma non sono limitate a) telefono, dispositivi mobili, videoconferenze, e-mail, chat, messaggi di testo e internet (siti web di auto-aiuto, blog e social media). Le informazioni che vengono trasmesse possono essere scritte o includere immagini, suoni o altre tipologie di dati.

Ai fini di una miglior comprensione è importante sottolineare che nella pratica clinica è possibile utilizzare sia modalità sincrone, asincrone e ibride per la comunicazione web-mediata tra clinico e paziente.

*(Committee on National Security Systems 2010; Guidelines for the Practice of Telepsychology - American Psychological Association, 2013).*



Per comunicazione sincrona web-mediata si intende una comunicazione dove due o più interlocutori sono collegati contemporaneamente (es. videochiamata). La comunicazione asincrona web-mediata invece non richiede il collegamento contemporaneo degli interlocutori alla rete di comunicazione (es. e-mail, sms).

Esiste poi una parte di comunicazione web-mediata che possiamo classificare come “ibrida”, in quanto può essere alternativamente sia sincrona che asincrona. Si tratta delle chat e della messaggistica istantanea (IM). Queste modalità sono comunicazione sincrona quando entrambi gli utenti sono contemporaneamente collegati, mentre sono una forma di comunicazione asincrona quando uno degli interlocutori non è connesso o non risponde in tempo reale.

Aspetti su cui porre attenzione a livello clinico:

#### **Modalità Sincrone (on line):**

- possibili nuovi elementi che entrano a far parte del setting terapeutico;
- definizione chiara del setting terapeutico per evitare scivolamenti di contesto;
- aspetti non verbali della comunicazione (tono di voce, postura, sguardi, ecc.);
- possibili elementi di distrazione (rumori, luci, capacità della linea internet, ecc.):

#### **Modalità Asincrone (off line o in differita):**

- elementi di contenuto e di relazione della comunicazione;
- ortografia, punteggiatura, emoticon ed emoji utilizzate;
- timing della comunicazione;
- assenza di indicatori non verbali.

## **2. LA FORMAZIONE CONTINUA**

Lo Psicologo e lo Psicoterapeuta sono chiamati ad adeguare la professione a quelle che sono le possibilità ed i vincoli offerti dalla tecnologia, tenendo sempre a mente i principi deontologici della professione in modo da accompagnare l'evoluzione del proprio ruolo al passo con quella della società (Commissione atti tipici, 2017). Questo vale a maggior ragione adesso, dal momento che esiste una crescente esigenza di tenere il passo con la cultura digitale e col tipo di ambiente online in cui i clienti si trovano ad interagire quotidianamente (Anthony, 2014).

Il Codice Deontologico a tal proposito afferma, rispettivamente negli articoli 1 e 5, da un lato, che lo Psicologo è tenuto a mantenere un'adeguata preparazione e aggiornamento professionale, soprattutto nei propri settori di intervento e che la violazione di tale obbligo di formazione continua costituisce un illecito disciplinare sanzionabile dall'Ordine, dall'altro, che le regole del Codice Deontologico sono valide anche nei casi in cui le prestazioni siano effettuate a distanza (via Internet o con qualunque altro mezzo elettronico e/o telematico).

Di conseguenza, gli psicologi che praticano consulenza online sono quindi chiamati a prepararsi per fornire assistenza competente nel contesto, in continua evoluzione, della fornitura di servizi psicologici mediati (Drum & Littleton, 2014).

Sarebbe opportuno per esempio (dall'articolo “Telepsychology Practice: Primer and First Steps” di APA):

- Esercitarsi a utilizzare l'attrezzatura e il software per garantire che il paziente sia a suo agio e in grado di impegnarsi nelle sessioni di telepsicologia.



- Effettuare un monitoraggio continuo per garantire che la telepsicologia continui a soddisfare lo scopo terapeutico o di consulenza previsto.
- Unirsi o creare una rete permanente di altri psicologi che usano la tecnologia nel loro lavoro per fornire consulenza e supporto continui.

### 3. LA RELAZIONE TERAPEUTICA

Il colloquio on line può costituire un'aggiunta ad un periodico lavoro in presenza, il primo contatto con il clinico, la modalità prevalente o esclusiva del lavoro terapeutico. In ogni caso il terapeuta deve sempre mantenere una condotta all'insegna della correttezza etica ed aderente al codice deontologico. A tal fine, prima di ogni prestazione online, è importante valutare l'adeguatezza dello strumento, in base alle caratteristiche dell'intervento, e dei soggetti coinvolti, oltre che co-costruire con il paziente uno spazio che garantisca privacy e comfort ed evitare distrazioni e interruzioni del servizio.

*(Dall'articolo: "Best Practices in Videoconferencing-Based Telemental Health" APA-ATA. 2018).*

#### 3.1 ASPETTI DELLA RELAZIONE ONLINE TRA PAZIENTE E PSICOLOGO

Come definito precedentemente, la comunicazione online può svolgersi sia in modo sincrono che asincrono. Inoltre, essa può svolgersi su mezzi quali chat o video ed è bene procedere non dando per scontato che l'altro utilizzi e impieghi quegli strumenti esattamente secondo le nostre aspettative e modalità. Anche noi stessi come psicologi dovremmo entrare nell'ottica che se anche nel nostro vivere quotidiano usiamo con amici o parenti quegli stessi strumenti, non dare per scontato che ciò si traduca nel poter trasportare esattamente le nostre "abitudini" e le nostre conoscenze d'uso nell'attività professionale. Facendo un esempio molto pratico e semplice, se siamo abituati con amici e parenti a usare molte emoticon o un certo stile di linguaggio, sarebbe opportuno chiedersi se è il caso di fare altrettanto con un nostro paziente. Stiamo parlando di comunicazione ed essa può creare e definire anche uno stile relazionale.

Sarebbe opportuno prestare attenzione alla comunicazione non verbale propria e del paziente. Può essere utile:

- enfatizzare le espressioni facciali in modo che siano più chiare ed intelleggibili;
- avvicinarsi allo schermo intenzionalmente usando la postura del corpo, le espressioni facciali, il tono di voce, i gesti;
- porre domande più frequentemente per chiarire i significati associati ad espressioni facciali, posizioni e movimenti del corpo;
- se la stanza, il microfono e la situazione lo consentono, si può chiedere al cliente/paziente di sedersi un po' più lontano dalla fotocamera, in modo da poter vedere tutto il corpo. Questo può aiutare a leggere meglio i segnali non verbali (ad esempio, agitazione).

Sarebbe opportuno prestare attenzione ad una comunicazione trasparente nei confronti del paziente. È importante:

- fornire chiare policies relative alla comunicazione con i pazienti. Queste dovrebbero descrivere i confini entro i quali i pazienti possono comunicare con il clinico, quali contenuti è appropriato condividere sulle differenti piattaforme tecnologiche e le modalità con cui contattare il clinico;
- identificare chiaramente quali piattaforme sono accettabili per comunicazioni di emergenza e i tempi di risposta previsti;

- fare attenzione all'impatto delle differenti piattaforme sul rapporto e sulla comunicazione con il paziente.

### 3.2 DEFINIZIONE DEL SETTING

Nei setting non strutturati dal punto di vista clinico (casa, ufficio...) il professionista deve considerare l'appropriatezza di tali setting per ciascun paziente. In questi contesti il paziente ha un ruolo più attivo e cooperativo nel processo terapeutico rispetto alle sedute in presenza e questo influisce nel rapporto di cura. Il paziente deve essere disponibile ad adattarsi alla tecnologia e responsabile per gli aggiustamenti relativi al luogo in cui svolge la seduta (una stanza appartata, eventuale telecamera, connessioni, impostazioni adeguate dei dispositivi, cooperare per una gestione efficace della sicurezza). Richiede al paziente una tenuta e una co-responsabilità attiva che per certi versi può permettersi di non assumersi nel setting in presenza.

Il clinico dovrebbe altresì mostrarsi flessibile e prestare attenzione alle differenze di setting durante il processo terapeutico. In relazione al paziente sarebbe opportuno tenere in considerazione i seguenti aspetti:

- le capacità cognitive, il corrente stato di salute, la storia pregressa rispetto alla cooperazione con altri professionisti della salute, le difficoltà passate o attuali per abuso di sostanze, eventuali episodi pregressi di violenza o comportamenti auto-lesivi;
- la distanza geografica dalla struttura medica più vicina alla quale potersi rivolgere in caso di emergenza fornendo i riferimenti al paziente prima di iniziare l'intervento online. A tal proposito è importante la creazione di una rete di riferimento sul territorio del paziente a cui fare eventuali invii;
- se ci sono aspetti medici che richiedono una valutazione in presenza, inclusi esami fisici.

### 3.3 DIFFERENZE SOCIOCULTURALI CHE POSSONO INTERFERIRE NELLE PRESTAZIONI A DISTANZA

Il clinico dovrebbe essere culturalmente competente per fornire servizi alla popolazione che intende aiutare. Perciò il clinico:

- deve essere consapevole di come le differenze socioculturali possano avere un impatto sulle prime interazioni con la telepsicologia;
- dovrebbe tenere in considerazione la possibilità di avvalersi di facilitatori culturali per consentire un servizio più accurato;
- dovrebbe condurre, per tutta la durata del trattamento, continue valutazioni dei livelli di comfort del paziente con la tecnologia.

### 3.4 TIPOLOGIE DI PAZIENTI E SETTINGS

Con le seguenti tipologie di pazienti il clinico deve apportare i necessari accorgimenti al setting terapeutico al fine di garantire un'adeguata prestazione on line (Best Practices in Videoconferencing-Based Telemental Health APA-ATA 2018; Stoll et al., 2020):

- **bambini e/o adolescenti**

Si ricorda prima di iniziare il percorso terapeutico che è obbligatorio ottenere il consenso da entrambi i genitori e/o da chi ne ha la responsabilità genitoriale. Si rimanda per questo al modulo specifico rintracciabile sul sito dell'ordine. Inoltre, collaborare con i/il genitori/e e invitarli/o a predisporre uno spazio privato che rispetti la riservatezza del bambino e/o dell'adolescente;

- **coppie e/o famiglie** (es. sincerarsi che tutti siano ripresi dalla telecamera);
- **gruppi terapeutici**;
- **persone della terza età**;
- **persone con disabilità fisica e/o cognitiva**.

Data la peculiare natura del setting, si rimanda alle Linee Guida per le prestazioni psicologiche via internet e a distanza del CNOP (2017) per un maggiore approfondimento.

#### 4. POTENZIALITÀ E CRITICITÀ

Verranno di seguito evidenziate le potenzialità e i motivi per cui l'utilizzo delle nuove tecnologie, nella pratica clinica, potrebbe essere incentivato e promosso (*"Digitalizzazione della professione dell'intervento psicologico mediato dal web"* Ulderico Cicconi, Luigi Di Giuseppe, Tancredi Di Iullo, Stefano Manzo, Luca Pierucci, documento recepito dal Consiglio nazionale nella seduta del 3 marzo 2017, con delibera n.12).

- **Buona interazione con i Nativi Digitali** in virtù della loro maggior familiarità con i dispositivi tecnologici.
- **Buona interazione con Ageing e Tardivi Digitali** perché, sebbene siano nati prima dell'avvento delle nuove tecnologie, hanno comunque sviluppato competenze e conoscenze destinate ad un uso sempre più quotidiano delle stesse.
- **Incremento costante** dell'offerta in quanto sul territorio italiano sono progressivamente aumentati i servizi legati alle prestazioni psicologiche on line, sia per quanto riguarda il numero di professionisti che le offrono, sia per il numero complessivo di portali web dedicati a tali professionisti (quali elenchi di Psicologi, siti e app per appuntamenti etc.).
- **Maggiore accessibilità** poiché permettono di azzerare le barriere architettoniche diventando così un ottimo strumento di assistenza e intervento, specialmente per le persone con problematiche legate alla disabilità, o con persone che vivono in zone isolate e con difficoltà a raggiungere i luoghi di interesse. Permettono inoltre di abbattere le barriere connesse allo stigma e ai pregiudizi che spesso hanno un impatto negativo sull'accesso alle cure, oppure legate a particolari esigenze lavorative. Infine, permettono di mantenere una continuità relazionale tale per cui il professionista e il paziente possano continuare il loro rapporto anche laddove ci sia un cambio di residenza o nazione. Viene così superato il limite strutturale del vincolo territoriale del proprio esercizio.

Nonostante siano stati evidenziati i numerosi motivi a favore dell'utilizzo di nuove tecnologie nella pratica clinica viene comunque riscontrata una certa reticenza nello sviluppo e nella promozione delle stesse. Questo è dovuto ad una serie di criticità:

- Scarsa conoscenza del fenomeno, della sua diffusione e offerta. La poca informazione e il caos che ruotano intorno alle prestazioni psicologiche online, infatti, ha portato molti professionisti ad avere un atteggiamento scettico sull'utilizzo di questi nuovi mezzi di comunicazione, spesso ritenuti non idonei ad instaurare una buona relazione. Le cause di questo scetticismo possono inoltre essere ricercate nel proliferare di servizi e di informazioni ridondanti, spesso prive di riferimenti a fonti attendibili, il dilagare di figure con professionalità parapsicologiche, la difficoltà di identificare e distinguere in modo chiaro e univoco il professionista Psicologo da altre figure che operano online.
- Inadeguate competenze digitali necessarie ad una gestione del rapporto on line dovute ad una scarsa familiarità con la diffusione e l'utilizzo delle prestazioni psicologiche online. Molti profes-

sionisti, siano essi pro o contro le nuove tecnologie, hanno una scarsa familiarità che porta a un atteggiamento acriticamente pregiudiziale nei confronti delle nuove tecnologie.

- Normativa opaca non in linea con lo stato di avanzamento dei lavori di altri Paesi. In Italia il fenomeno delle nuove tecnologie nella pratica clinica è ancora locale e marginale, oltre che esiguo sia per quantità sia per qualità. La normativa di riferimento del CNOP e le Linee Guida (2017) per le prestazioni psicologiche via internet e a distanza, suggeriscono cautela nell'impiego di tali mediazioni tecnologiche dal momento che non si è ancora in possesso di un'adeguata documentazione scientifica relativa agli esiti e all'efficacia di tali metodologie.

## 5. IL TECNOSTRESS

La pandemia da Covid-19 ha avuto un forte impatto sulle nostre vite, i nostri comportamenti e il modo di adottare le tecnologie. Con l'avvento dello Smart working non vi è più una netta scissione tra la vita lavorativa e quella privata con la conseguente e inesorabile perfusione dell'una nell'altra.

Gli individui dell'era attuale sono proiettati in un tempo che non ha inizio né fine, dove gli aspetti della vita professionale e personale si fondono in un flusso unico di contenuti digitali. Recenti studi del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali hanno permesso di constatare come dall'avvento del lockdown totale in Italia il numero di lavoratori in remoto o in lavoro agile è cresciuto significativamente (+72%), ed il quadro è ancora in evoluzione, considerando le diverse fasi dell'emergenza sanitaria ([www.istat.it](http://www.istat.it)). L'iper-utilizzo del web e di strumenti tecnologici atti a rendere "smart" il lavoro e la comunicazione possono sfociare in problematiche disfunzionali che impattano in modo bio-psico-sociale le nostre vite.

### 5.1 COS'È IL TECNOSTRESS?

Patologia scaturita dall'uso eccessivo e simultaneo d'informazioni veicolate dai videoschermi, il tecno-stress è annoverato tra le nuove malattie professionali secondo la sentenza Guariniello del 2007 (e nell'obbligo di valutazione dei rischi ai sensi del T.U 81/2008 e D.lgs 106/2009). Sotto questo termine rientrano varie dipendenze: videodipendenza, internet addiction disorder, social network mania, information overload, multitasking, cybersex addiction, email addiction. Coniata dallo Psicologo Craig Brod, si manifesta con numerosi sintomi: mal di testa, ipertensione, ansia, attacchi di panico, calo della concentrazione, disturbi gastrointestinali e cardiocircolatori, depressione, calo del desiderio fino ad alterazioni comportamentali e isolamento relazionale.

**Il tecnostress è una sindrome da stress causata da un iper-utilizzo disfunzionale delle nuove tecnologie ICT (Information and Communication Technologies) che ha impatti significativi sia sulla vita sociale dell'individuo che su quella lavorativa.**

**Quali possono essere le modalità di manifestazione del tecnostress in ambito lavorativo?**

La validazione italiana della scala del tecnostress di Tarafdar e colleghi (2007) e Ragu-Nathan e colleghi (2008), proposta da Molino e colleghi (2020), descrive:

- **Il tecno-sovraccarico** riferito a tutte quelle situazioni in cui le ICT contribuiscono ad aumentare i carichi di lavoro e a indurre i soggetti a lavorare più velocemente (Savić, 2020).
- **La tecno-invasione** ovvero l'impossibilità di separare adeguatamente vita lavorativa e vita privata in virtù dell'interferenza delle ICT nella quotidianità dei soggetti.

- **La tecno-complessità** cioè la percezione del lavoratore di non avere competenze ed esperienze sufficienti per affrontare la difficoltà delle nuove tecnologie.

Risulta fondamentale sottolineare come diversi studi sul tecno-stress abbiano fatto luce sulle conseguenze che i diversi tecno-stressors possono indurre a livello psicologico (ansia, tensione comportamentale, tecnofobia); cognitivo (affaticamento mentale, disturbi della memoria, difficoltà di concentrazione: *Arnetz & Wiholm, 1997; Çoklar & Sahin, 2011*); organizzativo (minore produttività, minore soddisfazione sul lavoro).

[TORNA AL SOMMARIO](#)[VAI A ASPETTI  
AMMINISTRATIVI](#)[VAI A ASPETTI TECNICI](#)

# Aspetti **tecnici**

## INTRODUZIONE

Nel know-how dello Psicologo di oggi che vuole fornire prestazioni online, devono essere presenti alcune informazioni più tecniche in merito agli strumenti utilizzati. Non bisogna però limitare l'orizzonte solo agli strumenti di comunicazione ma anche ad esempio all'uso di strumenti quali Cloud, salvataggio di file su hard disk, NAS, POS ecc.

Quello che a nostro avviso risulta fondamentale è acquisire quelle conoscenze e competenze che possono guidare il professionista nella scelta e nell'uso consapevole e adeguato delle tecnologie ad oggi presenti e quelle che potrebbero arrivare un domani.

Obiettivo di questa guida è quello di fornire una serie di informazioni e riferimenti meramente tecnici che possono accavallarsi agli aspetti amministrativi e clinici trattati in altre parti di questo Buone prassi.

## 1. LA SCELTA DEGLI STRUMENTI

Considerando che gli strumenti di comunicazione sono in costante aggiornamento e non sappiamo quali nuove tecnologie di comunicazione potrebbero affacciarsi in futuro, risulta rilevante fornire e comprendere alcuni punti chiave per selezionare gli strumenti più adeguati allo svolgimento delle terapie online.

Prima di tutto bisogna distinguere tra strumenti che permettono una comunicazione sincrona (scambio immediato di informazioni) come le videoconferenze, da quella asincrona (scambio di informazioni in tempi diversi) come ad esempio le e-mail. Piccolo appunto per le chat che possono essere considerate strumenti a cavallo poiché posso inviare e ricevere un messaggio anche senza che il mio interlocutore sia connesso nello stesso momento, quindi in modo asincrono, come anche in compresenza quindi in modo sincrono.

Ovviamente nel momento in cui parliamo di strumenti di comunicazione rientrano sotto questo ombrello anche le telefonate o gli scambi via SMS, Whatsapp ecc. Sta al professionista scegliere quale o quali tra questi strumenti risulta più o meno idoneo in base all'obiettivo della comunicazione.

Un esempio concreto: se deve comunicare al paziente la conferma di un appuntamento il professionista può anche appoggiarsi all'uso di uno strumento di tipo asincrono come gli SMS oppure optare per strumenti più recenti che permettono anche uno scambio di tipo sincrono/asincrono come Whatsapp, Telegram ecc.

Qui di seguito saranno riportati alcuni paragrafi nei quali analizzeremo alcuni aspetti direttamente o indirettamente connessi a questi strumenti.



## 2. LA SICUREZZA INFORMATICA ONLINE

Prima ancora di qualità e di prestazioni degli strumenti, un nodo centrale riguarda certamente la sicurezza che lo strumento concede nel suo utilizzo.

Nel momento in cui il professionista deve scegliere quale strumento/software usare dovrebbe informarsi sul sito del produttore/fornitore per conoscere i requisiti di sicurezza che vengono rispettati dallo strumento suddetto.

Per facilitare la comprensione, è importante comprendere se si parla di sicurezza nella trasmissione dei dati o nel salvataggio della comunicazione che può rimanere disponibile sul dispositivo o sul server dove la comunicazione transita.

Vi sono due possibili problemi, in un caso, quello della trasmissione, vi è il rischio che qualcuno possa intercettare la conversazione durante una telefonata o videochiamata, l'altro rischio, il salvataggio, è che un soggetto terzo abbia accesso alle comunicazioni, ad esempio via e-mail, o ai file dove abbiamo salvato le informazioni di pazienti o clienti.

Vi sono strumenti quali whatsapp che lasciano sul dispositivo tutti gli scambi comunicativi effettuati: sia sul dispositivo della persona che del professionista. Ad oggi, che vi è la possibilità di usare tali strumenti anche tramite browser sul PC, si pone inoltre il problema dell'accesso alle conversazioni anche senza essere in diretto possesso del dispositivo se non ho eseguito un logout e mi sono disconnesso.

Attualmente, quegli strumenti che permettono la crittografia della comunicazione sono da considerarsi i più sicuri. Per scoprire se lo strumento scelto include tale funzione, basta digitare sul motore di ricerca lo strumento selezionato e aggiungere la parola "crittografia". Nella quasi totalità dei casi gli strumenti considerati sicuri hanno ricavato delle sezioni apposite nei rispettivi siti dove descrivono se e come il software o il dispositivo si avvale di tale funzionalità. Da tenere a mente che alcuni software abilitano le comunicazioni crittografate in automatico mentre per altri dobbiamo impostarle manualmente.

Se non sono presenti informazioni in tal senso è più cauto optare per un altro servizio.

In merito agli strumenti di comunicazione è bene appurare dove transitano le comunicazioni, se su server nazionali, europei o internazionali.

In linea di massima se lo strumento adotta una **crittografia** definita *end-to-end*, tale comunicazione è sicura indipendentemente da dove i dati transitano e su quali server. Da tenere a mente però che in alcuni paesi sono presenti leggi e sistemi di controllo atti a verificare ogni comunicazione in entrata e in uscita, anche di tipo protetto. Basterà fare una breve verifica sui motori di ricerca per capire se quella nazione o paese adotta tali sistemi.

## 3. LA QUALITÀ DEGLI STRUMENTI

Nel momento in cui scegliamo di condurre delle sedute di telepsicologia è bene tenere a mente oltre al software, anche quali strumenti o dispositivi, quindi l'hardware, intendiamo usare in base alla qualità audio o video che questo garantisce.

Considerato che gli unici indizi sensoriali sono di tipo audio e video e che quest'ultimo passa attraverso un monitor, è di importanza primaria prestare attenzione a quali dispositivi scegliamo e le caratteristiche tecniche.

Fare delle sedute nelle quali sia la parte audio che video sono di pessima qualità, sicuramente influ-



isce nella comunicazione a più livelli. In certi casi la qualità di certi strumenti è talmente scadente da impedire all'interlocutore di comprendere quello che viene detto durante la seduta. Oltre alla mancata comprensione vi è un aumento del carico cognitivo del ricevente che cerca di compensare la mancanza di informazioni che riceve e quindi, un maggiore affaticamento generale.

Sul versante video è bene utilizzare delle webcam in grado di acquisire immagini HD o ancora meglio Full-HD. Per HD si intende quelle immagini che arrivano fino a 720p mentre per Full-HD quelle immagini che arrivano fino a 1080p quindi superiore come risoluzione e qualità. Ad oggi esistono webcam che arrivano anche fino a 4K, ovvero ben 4 volte superiore la qualità del Full-HD, ma è una risoluzione poco diffusa e molto spesso sono delle trovate di marketing.

Inoltre, è bene non sottovalutare dove posizionare la webcam, né troppo in basso né troppo in alto. Alcuni portatili hanno una webcam posizionata all'altezza della tastiera, questo potrebbe generare un'immagine del professionista dall'alto verso il basso per chi osserva o addirittura, se scrivete a computer, vedere le vostre mani che vanno ad occludere la visuale della webcam. Se si possiede un portatile con questa tipologia di webcam il suggerimento è quello di comprarne una e installarla sopra il monitor.

Un ulteriore suggerimento, lato video, è bene impiegare dei monitor sufficientemente grandi in modo da poter vedere l'altra persona con una qualità ed una grandezza adeguata. Oggi è potenzialmente possibile svolgere delle consulenze anche da smartphone ma in tal caso avremmo una visione dell'altra persona molto ridotta e questo potrebbe impedire al professionista di cogliere indizi visivi, ad esempio, di comunicazione non verbale.

L'illuminazione è uno dei fattori fondamentali da considerare per le video sedute.

Le webcam si adattano automaticamente alla sorgente di luce più forte; se la luce è dietro la persona questa non sarà più a fuoco e probabilmente sembrerà in ombra.

- Assicurarsi di avere una sorgente luminosa di fronte e non dietro per non apparire in ombra. La luce di fronte è preferibile che sia ad altezza occhi, se viene dall'alto può creare ombre scure sotto gli occhi.
- È consigliato utilizzare più di una sorgente luminosa. Se si usa una sola fonte di luce possono crearsi delle ombre marcate sul volto. Un setup ottimale è quello dei tre punti luce, due di fronte, che illuminano dai lati il volto e una meno potente dietro, per aumentare contrasto figura-sfondo.
- Si orienta la luce più potente (Key) verso un lato del soggetto, un'altra luce frontale o laterale meno potente (Fill) illumina il lato opposto per ammorbidire le ombre, una terza luce posteriore (Back) illumina lo sfondo e fa risaltare il soggetto. Nella pratica possono bastare anche una luce frontale e una più diffusa di background che può essere data dalla normale illuminazione della stanza. Se possibile usufruire della luce naturale, ancora meglio.
- Non esagerare con la luce. Una luce troppo forte può rendere innaturale il volto e rendere difficile riconoscere le espressioni facciali. Nel caso la luce sia troppo forte è necessario regolare la potenza della luce oppure allontanarsi dalla sorgente.
- Usare un tipo di lampadine che mimano la luce naturale o "daylight" ovvero che abbiano uno spettro di calore sui 4000K, un'intensità di calore quanto più simile a quella naturale. Evitare assolutamente le luci gialle.

Una buona inquadratura è importante per trasmettere il giusto grado di coinvolgimento a chi sta dall'altra parte dello schermo. Una tecnica che consente di posizionarsi alla giusta distanza è quella del **"filetto"** ovvero suddividere idealmente lo spazio inquadrato dalla webcam in una griglia di 9 quadrati come appunto nel gioco del filetto. Posizionarsi poi in modo che i nostri occhi coincidano con il lato superiore del secondo quadrato centrale.



Non dimenticare di avere cura di quello che c'è dietro, sullo sfondo. È opportuno prestare attenzione a quello che si vede e ai giochi di luce che si producono. Nell'eventualità di dover utilizzare una postazione non adatta, l'uso di sfondi virtuali può venire in aiuto, da prediligere sfondi sobri, semplici e realistici: no a spiagge caraibiche o skyline suggestivi ma chiaramente falsi.

Sul versante audio è consigliato utilizzare un microfono incluso nelle cuffie e non il microfono integrato sul portatile o sulla webcam. Questo perché i microfoni sui portatili e quelli delle webcam sono meno direzionali e possono catturare anche l'audio dell'ambiente generando confusione e poca chiarezza del parlato. Se per condurre le sedute vi è la certezza di usare un ambiente privo di rumori o disturbi è possibile ricorrere anche al microfono integrato della webcam.

Importante, se il professionista si avvale di microfoni specifici, oltre quelli del portatile o webcam, si dovrebbe assicurare di impostarli come microfoni predefiniti nelle impostazioni del computer e del software utilizzato per le video consulenze poiché non sempre vengono attivati in automatico.

Sempre sul versante qualità audio ed anche per un motivo di privacy, è consigliato usare delle cuffie (a filo o bluetooth). Come descritto precedentemente, è possibile optare per delle cuffie che integrano anche un microfono.

Tali suggerimenti valgono anche per il paziente ed il professionista può incoraggiarlo ad adottare le stesse precauzioni per una maggiore qualità delle sedute e per la tutela della sua privacy.

#### 4. REQUISITI E PROBLEMI TECNICI

In questo paragrafo affrontiamo alcune questioni legate alle caratteristiche tecniche delle connessioni impiegate e possibili problemi che a volte possono emergere.

Il requisito fondamentale e lapalissiano per poter condurre delle consulenze online è quello di avere una connessione internet, quindi, è importante considerare la qualità di tale connessione. Qualità espressa spesso con diverse diciture quali Banda o velocità di upload/download. Non solo, ad oggi esistono molte nomenclature quali 4G+, ADSL, FTTC, FTTH e così via che possono generare molta confusione.

Andando per step, la prima importante suddivisione è se parliamo di connessione fissa (quella con la linea di casa) o mobile (ovvero usando un telefono o un dispositivo con una SIM).

Il suggerimento principale, se possibile, è quello di utilizzare una connessione fissa poiché anche la più veloce connessione mobile, presta sempre il fianco a molte più incognite tecniche rispetto a quella fissa, che possono diminuire la qualità delle sedute online o provocarne la disconnessione.

In ogni caso andremo a spiegare anche alcune voci riguardanti le connessioni mobili.

La connessione tramite modem in casa è solitamente più stabile rispetto a quella dati del cellulare. I dispositivi possono essere collegati al modem attraverso la rete wi-fi o attraverso apposito cavo ethernet. Il collegamento via cavo è quello che offre la stabilità e la velocità maggiore ma al giorno d'oggi è molto meno usato rispetto al wi-fi che, sebbene perda qualcosa in qualità del segnale, permette una maggiore facilità di installazione.

Al di là delle varie sigle che identificano il tipo di cablaggio della nostra linea (FTTH, FTTC, ADSL, ecc.), possiamo dire che quello che ci interessa ai fini di stabilire se la nostra linea sia adeguata a effettuare videochiamate sia semplicemente la velocità di trasmissione dati in ingresso (velocità di download) ed in uscita (velocità di upload). Consigliamo sempre di verificare l'effettiva velocità sul dispositivo da cui intendete effettuare la videochiamata poiché:

- la velocità riportata nell'abbonamento internet (20 mega, 100 mega etc..) non è detto che sia effettivamente quella che arriva al modem;
- ma soprattutto, tale velocità di connessione (o larghezza di banda) è condivisa con tutti i dispositivi connessi alla rete di casa. È scontato quindi che se vi sono molti dispositivi allacciati, e che impegnano molto la connessione (come streaming di film o il download di grandi quantità di dati), la velocità del dispositivo impiegato per le videochiamate ne risentirà senz'altro.

Ognuno può verificare questa velocità direttamente dal proprio pc/dispositivo connesso ad internet, basterà usare uno dei tanti servizi dedicati.

Uno dei più usati è quello fornito da Ookla, lo si può trovare fra i primi risultati di ricerca su un motore di ricerca per "speed test". Ad oggi anche google offre un servizio di misurazione della velocità della propria connessione.

Il test segnalerà la velocità di download e di upload espressa in Mbps, ovvero Megabits per secondo.

Se la velocità riportata è uguale o superiore a **2 Mbps in download e 2 Mbps in upload**, non dovrebbero esserci problemi per le videosedute, dal momento che questi valori sono generalmente validi per effettuare una chiamata in alta definizione su tutti i più usati software di videocalling (Skype, Zoom, Meet, Teams, Whatsapp). Si raccomanda invece, una velocità doppia (4 Mbps sia in entrata che in uscita) come limite minimo per le videochiamate di gruppo.

Valori di velocità al di sotto di questi appena elencati possono portare ad una perdita di qualità dell'immagine o al bloccarsi della conversazione, evento decisamente spiacevole.

Nel caso si osservi una grande discrepanza fra la velocità rilevata con il test sul dispositivo e quella prevista dal piano internet accertarsi che non ci siano troppi dispositivi connessi al modem e che stanno quindi effettivamente occupando banda. Il suggerimento generale è quello di staccare sempre tutto prima di effettuare una seduta online (es. console, TV, altri PC, smartphone ecc.).

La connessione mobile attraverso schede SIM (del cellulare ma anche attraverso appositi modem) può, come abbiamo già spiegato, essere meno stabile di quella fissa ma potrebbe semplicemente essere l'unica opzione disponibile. Difatti, può rivelarsi estremamente preziosa in caso di malfunzionamento della rete fissa o per tutta la variegata serie di motivi che può portare a non poter svolgere una seduta programmata nel solito setting di lavoro.

Possiamo dire, semplificando, che i termini 3G, 4G, 5G spesso nominati nelle offerte riguardo la telefonia mobile, riguardano la velocità che gli smartphone o le compagnie possono garantire.

Un telefono ed una SIM 4G, i più diffusi attualmente in Italia, consentono tranquillamente di effettuare videochiamate con qualità adeguata sia direttamente da cellulare sia usando quest'ultimo come modem a cui connettere il PC. Un dispositivo con tecnologia 3G può comunque effettuare videochiamate ma non è certa la possibilità di avere un'alta definizione.

Infine, è possibile che anche effettuando un test di connessione prima della seduta e riscontrando velocità adeguate, la connessione sia comunque scarsa, lenta, l'immagine non definita e l'audio a tratti. Questo perché la connessione su linea cellulare può variare molto di secondo in secondo in base a molti fattori. Ad esempio, quante persone si connettono in quel momento sullo stesso operatore, il meteo ed altre ancora. Potenzialmente queste situazioni possono riguardare anche la linea fissa ma in modo più marginale, per questo come spiegato sopra, è meglio optare, se possibile, per la conduzione di colloqui online tramite linea fissa.

### Ma cosa può fare il professionista se per qualche ragione si ritrova con una velocità di rete lenta, proprio a ridosso o magari nel bel mezzo di una seduta?

Nel caso la velocità di rete sia particolarmente lenta, è opportuno scollegare tutti i dispositivi non necessari e chiudere sul nostro dispositivo programmi/applicazioni che potrebbero usare una parte di banda come, ad esempio, programmi come OneDrive che in automatico inviano dati per il salvataggio su cloud.

Se anche così facendo non è possibile sostenere adeguatamente una videochiamata è possibile:

- chiedere al cliente/paziente di continuare la videochiamata tramite un software che richiede meno velocità di connessione come ad esempio Whatsapp;
- passare da videochiamata a chiamata solo audio dal software che stiamo utilizzando.

Fra le due possibilità la prima è senz'altro la migliore in quanto, sebbene richieda un passaggio aggiuntivo, consente comunque di mantenere invariata la modalità di svolgimento. Passare da videochiamata a chiamata solo voce può essere considerato da alcuni professionisti come un cambiamento tale da richiedere di riprogrammare la seduta.

Ci possono essere molti motivi per cui la connessione perde potenza/velocità, a volte risulta necessario rimandare l'appuntamento, altre volte può essere sufficiente passare in modalità audio o usare un altro software.

Queste opzioni vanno valutate attentamente su un piano clinico poiché potrebbero implicitamente minare il setting e la relazione terapeutica a qualche livello e sono da considerarsi come misure di emergenza. Inoltre, è bene spiegare al paziente alla prima seduta e/o nel consenso, quali misure d'emergenza saranno adottate in caso di problemi di connessione.

## 5. LA SICUREZZA DEI DISPOSITIVI E DEI DOCUMENTI DIGITALI

Parlando di sicurezza online è necessario anche affrontare il tema della sicurezza informatica dei dispositivi (PC, Tablet ecc.) che vengono usati per condurre le sessioni online o che vengono usati per prendere appunti e sui quali salviamo i nostri dati e quelli dei pazienti.

Da tenere bene a mente l'**ARTICOLO 17** del nostro Codice Deontologico il quale afferma:

*La segretezza delle comunicazioni deve essere protetta anche attraverso la custodia e il controllo di appunti, note, scritti o registrazioni di qualsiasi genere e sotto qualsiasi forma, che riguardino il rapporto professionale. Tale documentazione deve essere conservata per almeno i cinque anni successivi alla conclusione del rapporto professionale, fatto salvo quanto previsto da norme specifiche. Lo Psicologo deve provvedere perché, in caso di sua morte o di suo impedimento, tale protezione sia affidata ad un collega ovvero all'Ordine professionale. Lo Psicologo che collabora alla costituzione ed all'uso di sistemi di documentazione si adopera per la realizzazione di garanzie di tutela dei soggetti interessati.*

Da tale articolo emerge che lo Psicologo è vincolato alla segretezza non solo dei dati ma anche delle comunicazioni tenute con il paziente. In pratica, non solo gli appunti e i dati raccolti ma anche messaggi, sms, chat e simili. Questo si applica in parallelo a quanto richiesto dal GDPR ovvero il regolamento generale sulla protezione dei dati. Si rimanda alla sezione amministrativa di queste Buone prassi per un maggiore approfondimento sul tema.

In merito all'uso di PC (fissi o portatili) un primo passo per garantire il minimo livello di sicurezza è quello di inserire una password di accesso al dispositivo. Da evitare date di nascita o password come **"12345678"** o la parola **"password"**. Altra cosa da evitare è la condivisione del computer di lavoro con altre persone come amici o famigliari.

Da sapere che le ultime versioni di sistemi MacOS e Windows installate nei computer più recenti, con l'inserimento di una password, garantiscono anche la crittografia dei dati contenuti sull'hard disk. In parole semplici, se il computer ad esempio viene rubato e l'hard disk estratto è quasi impossibile accedere ai dati salvati sopra di esso.

Crittografare i dati contenuti sul computer risulta un livello di sicurezza adeguato.

Se non c'è la certezza che il computer usato garantisca questo livello di sicurezza, è possibile installare sul computer dei programmi che possono crittografare alcuni file o cartelle. L'accesso a questi file è garantito da una password da inserire per sbloccarli.

Programmi come VeraCrypt, AxCrypt, FolderLock ed altri, molti dei quali gratuiti e impiegabili su diversi sistemi operativi.

Altro suggerimento, attenzione all'uso di software non sicuri o il download di allegati da e-mail di dubbia provenienza. In questi casi, meglio usare un altro PC per usi non professionali.

Un aspetto spesso tralasciato almeno fin quando non si genera il disastro è quello del back-up dei dati. Come specificato dall'articolo 17 del CD, siamo tenuti al mantenimento dei dati per un periodo di almeno 5 anni dopo la conclusione del rapporto professionale. Non esiste un sistema che garantisca al 100% che i dati salvati su un hard disk restino intatti per sempre. Vuoi per un malfunzionamento, per uno sbalzo elettrico o una caduta, è possibile perdere in parte o totalmente i dati salvati sul proprio computer. Per prevenire questo tipo di inconvenienti è un'ottima abitudine salvare i dati su almeno un hard disk esterno o una chiavetta usb e aggiornare i salvataggi anche più di una volta a settimana.

Servizi molto utili e che facilitano questo compito sono quei sistemi con sincronizzazione automatica dei dati come Onedrive o GDrive. Questi software permettono di aggiornare in real-time i dati salvati sul PC anche online in modo da avere una doppia copia di sicurezza.

In ogni caso, sia che si usino dispositivi esterni che servizi di sincronizzazione online, il suggerimento è quello di salvare cartelle protette e/o assicurarsi di usare password particolarmente complesse.

Nel caso del consenso informato inviato online, sarebbe opportuno salvarlo per intero insieme ad un documento di riconoscimento (carta d'identità o altro) scansionato dal paziente ed alla stampa in PDF della e-mail di ricezione.

Anche per dispositivi quali tablet (usati ad esempio per gli appunti digitali) o smartphone (per messaggi e rubriche) il suggerimento è quello di usare password o accessi biometrici. Molti dei più recenti dispositivi garantiscono con l'attivazione dell'accesso protetto anche la crittografia dei dati. Inoltre, come suggerito precedentemente, si consiglia di non condividere l'utilizzo dei dispositivi usati per lavoro con altre persone.

Per concludere, è opportuno prestare particolare attenzione ai file che vengono inviati tramite e-mail o altri software, se contenenti dati personali e sensibili dei pazienti come fatture, relazioni o altro. Si consiglia di non inviare file word o file modificabili soprattutto nel caso di invio di relazioni. Meglio trasformare tali file in PDF o PDF protetti da password.

## 6. INVIO DI TEST E QUESTIONARI ONLINE

Grazie ad internet oggi è possibile inviare e raccogliere informazioni sui pazienti tramite test e questionari. Ad esempio, è possibile inviare via e-mail un questionario, in formato PDF o Word, e richiederne la compilazione e la ritrasmissione. Questo tipo di possibilità offre al clinico ma non solo, grandi opportunità per facilitare e/o completare l'assessment della persona a distanza.

Le stesse case editrici di test psicologici permettono la compilazione online di questionari che fino a qualche anno fa richiedevano una compilazione carta e penna.

In termini di praticità, poter utilizzare questi strumenti è un grande passo avanti; in poco tempo ed anche in modo differito il professionista può raccogliere informazioni che altrimenti dovrebbe raccogliere in presenza occupando spazio e tempo.

Inoltre, vi sono siti e strumenti specializzati che permettono la creazione di questionari online come Google Moduli di Google Drive o SurveyMonkey (ma anche altri) anche in modo gratuito e di facile apprendimento. Preme però specificare alcuni punti.

Primo tra tutti il copyright. Se si impiegano strumenti di raccolta online costruiti e progettati dalle stesse case editrici, sicuramente siamo coperti da qualsiasi problema in tal senso. Se invece impieghiamo PDF o costruiamo in autonomia questionari o test che sono la versione digitale di scale ufficiali, dobbiamo essere sicuri di averne l'autorizzazione o che tali strumenti siano in versione di libero utilizzo.

Se non siamo certi del fatto che lo strumento impiegato sia libero da copyright, una veloce analisi sui motori di ricerca può aiutarci in tal senso, magari recuperando l'articolo scientifico di pubblicazione di tale questionario e/o mettendosi in contatto con l'autore/autori dello strumento chiedendone il permesso. Da precisare che a volte gli autori possono aver trasferito la proprietà intellettuale degli strumenti alle case editrici; quindi, bisogna capire se tale strumento è in realtà di proprietà di qualche editore.

Al di là che poi venga adottato l'invio di un link o di un file, è opportuno che il paziente sia informato, eventualmente anche sul consenso, che non può copiare o condividere link o file inerenti tali questionari.

Infine, un'ultima questione in termini di privacy, se si usano strumenti quali Google Moduli o altri servizi simili, è opportuno comprendere dove vengono salvati i dati raccolti e adottare misure di anonimizzazione dei dati. Ad esempio, non richiedere l'inserimento di nome e cognome della persona nel questionario ma un codice fornito dallo stesso professionista. Sempre su questo piano, è d'obbligo che la persona sia a conoscenza di come verranno trattati questi dati, la sicurezza impiegata, dove verranno salvati, per quanto tempo e che, come professionisti, abbiamo raccolto il consenso a tale trattamento.

Quindi sta al professionista capire i sistemi di protezione impiegati, dove vengono effettivamente salvati i dati e soprattutto se in caso di cancellazione volontaria, questi dati vengano effettivamente cancellati e non condivisi prima o dopo con terze parti.

## 7. I PAGAMENTI ELETTRONICI

Parlando di prestazioni online è rilevante anche fornire delle indicazioni su quali metodi il professionista può impiegare per ricevere il giusto compenso.

Ovviamente, dato che la persona non è in presenza, pagamenti cartacei e bancomat non sono evidentemente possibili ma se il professionista impiega per i pagamenti in presenza un POS, può richiedere alla banca o al fornitore del dispositivo se distribuisce un servizio di pagamenti online.

Alcuni fornitori hanno sviluppato piattaforme parallele all'uso del POS che permettono, ad esempio, grazie all'invio di un link, la possibilità di ricevere pagamenti online tramite carte di credito e simili.

In questi casi il professionista deve solo preparare un link sul pannello di controllo indicando la cifra da ricevere ed è sufficiente l'invio di questo link via e-mail o messaggio.

La comodità di tali servizi offerti dalle banche o dai distributori di POS è che il professionista riceve il tutto tramite un solo servizio che generalmente è già collegato direttamente al proprio conto bancario. Inoltre, vi sono delle certezze di base in quanto a privacy e protezione delle transazioni.

Se non è possibile usare tali servizi, è comunque possibile ricevere pagamenti tramite bonifico bancario o altrimenti esistono compagnie come Paypal, Satispay e simili che forniscono servizi per l'invio e la ricezione di denaro con livelli di sicurezza e privacy piuttosto elevati.

In ogni caso è bene impiegare quei servizi che spiegano in modo molto chiaro e trasparente il livello di protezione adottato ed è d'obbligo poi informare e raccogliere il consenso del paziente sui servizi scelti con i quali il professionista condivide informazioni personali del paziente.

Infine, è opportuno accertarsi con il proprio commercialista se la piattaforma scelta rientra a tutti gli effetti all'interno di quei servizi di pagamento tracciato in base alla normativa vigente. Il rischio è che il paziente non possa poi detrarre le fatture di tipo sanitario.

## 8. SITI E PAGINE SOCIAL PROFESSIONALI

Anche per gli psicologi essere presenti in rete è diventato, come per moltissime altre professioni, quasi una necessità.

Per poter sponsorizzare e pubblicizzare i propri servizi, sempre più professionisti impiegano siti e/o pagine social ma ci sono alcuni particolari tecnico-amministrativi a cui gli psicologi devono prestare attenzione e che riguardano il delicato aspetto del consenso informato e della privacy.

In linea generale è valido il principio per il quale il visitatore del sito o pagina social, di fronte ad un modulo (form) di raccolta dati, sia messo in condizione di:

- Comprendere in che modo i suoi dati personali sono processati e le loro finalità di utilizzo.
- Alla luce di ciò, decidere se concedere o meno l'autorizzazione alla raccolta e l'uso di tali dati.

I dati richiesti per una specifica necessità o servizio devono rispettare il principio di essenzialità, ovvero essere limitati a quelli strettamente essenziali per la fornitura del servizio in questione e devono essere usati esclusivamente per il servizio in questione.

Non si può quindi utilizzare l'indirizzo e-mail che l'utente ha autorizzato per iscriversi al sito per inserirlo nella newsletter, a meno che non sia stato espressamente richiesto uno specifico consenso al riguardo.

Quanto detto per i siti web resta valido anche per le informazioni e i dati raccolti sui social: deve essere sempre chiaro il motivo per il quale si richiedono tali dati.

In aggiunta a queste regole universali, gli psicologi devono avere un livello di attenzione ulteriore che riguarda anche i messaggi che gli utenti inviano privatamente sui social che potrebbero contenere informazioni di natura strettamente confidenziale; è opportuno quindi che se i social sono gestiti o co-gestiti da persone non tenute al segreto professionale esse non abbiano accesso a questo tipo di informazioni.

Infine, un cenno sull'informativa sulla privacy.

Su definizione, caratteristiche e contenuti della informativa sulla privacy rimandiamo il collega interessato alla sezione "aspetti amministrativi" di questo Buone prassi.

In questa sede ci preme sottolineare come ogni titolare di sito web sia tenuto ad esporla in maniera chiara, conforme alla normativa, comprensibile e ben visibile. Se per il sito ci affidiamo a servizi di hosting web o webmaster esterni, è necessario appurare non solo che essi rispettino le normative vigenti in termini di trattamento e protezione dei dati ma anche se si fanno o meno carico di tutti gli aspetti previsti dalla normativa oppure rimandino una parte di tali responsabilità al professionista. In questo caso il professionista che non si fosse informato non potrebbe sapere che non sta rispettando la normativa e quindi sarebbe a rischio di incorrere in sanzioni.

## 9. GLI ASSISTENTI VOCALI

Si raccomanda di spegnere o mettere offline il proprio smartphone o dispositivi quali Alexa o Google Home durante le sedute (online ma anche in presenza).

Fino a qualche anno fa poteva essere un suggerimento al limite del paranoico ma è accertato che gli smartphone, le smart TV, ed i vari assistenti vocali "ascoltano" e salvano le conversazioni ambientali quasi h24.

Anche se recentemente alcune nazioni hanno approvato certe regolamentazioni per ridurre tali attività, spesso queste vengono poi autorizzate dal professionista in modo non totalmente consapevole.

## 10. DATA BREACH

Arriviamo all'ultimo paragrafo, il peggiore scenario nel quale il professionista può imbattersi ovvero quello del data breach o violazione dei dati con il rischio di una diffusione intenzionale o meno di dati sensibili e personali dei pazienti.

Poniamo che nonostante tutte le precauzioni messe in piedi per proteggere la privacy del paziente questa viene violata per un errore del professionista, perdita del proprio computer, furto o per una violazione informatica dovuta a qualche software malevolo. In questi casi secondo l'attuale normativa vigente il professionista, nonché titolare del trattamento dei dati, deve notificare la violazione al Garante per la protezione dei dati personali entro 72 ore una volta che è venuto a conoscenza della violazione.

Dal **1° luglio 2021**, la comunicazione di una violazione di dati personali deve essere inviata al Garante tramite un'apposita procedura telematica, resa disponibile nel portale dei servizi online dell'Autorità, all'indirizzo <https://servizi.gpdp.it/databreach/s/>

All'interno della pagina è presente un fac-simile della comunicazione da inviare.



Oltre ad informare il garante, il professionista è tenuto ad attuare tutte le procedure necessarie per ripristinare la privacy o limitare possibili effetti negativi per il paziente o i soggetti coinvolti.

Infine, come riportato sulla pagina specifica del sito dell'Ordine degli Psicologi della Toscana, "il Regolamento Europeo, all'art. 34, stabilisce che "quando la violazione dei dati è suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il titolare del trattamento comunica la violazione all'interessato senza ingiustificato ritardo"; la comunicazione deve descrivere con linguaggio semplice e chiaro la natura della violazione, i dati di contatto presso cui ottenere informazioni, una descrizione delle probabili conseguenze della violazione dei dati e la descrizione delle misure adottate o di cui si propone l'adozione per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi". Nella pagina del sito dell'Ordine menzionata sopra e che riportiamo di seguito sono presenti anche altre utili informazioni in merito all'argomento privacy:

<https://www.ordinepsicologitoscana.it/come-fare-per/Privacy.php>

[TORNA AL SOMMARIO](#)

VAI A ASPETTI  
**AMMINISTRATIVI**

VAI A ASPETTI **CLINICI**



# Riferimenti **bibliografici**

## ASPETTI CLINICI

- Davide Algeri, Sara Gabri, Luca Mazzucchelli. Consulenza psicologica online. Giunti 2018.
- American Psychiatric Association, American Telemedicine Association, Best Practices in Videoconferencing-Based Telemental Health (2018).
- American Telemedicine Association, 2013, "Practice Guidelines for Video-Based Online Mental Health Services".
- American Telemedicine Association, 2009, "Practice Guidelines for Videoconferencing-Based Telemental Health".
- Committee on National Security Systems. (2010). National Information Assurance Glossary . Washington, DC: Author.
- Guidelines for the Practice of Telepsychology - American Psychological Association (2013).
- Gianmarco Manfreda, Valentina Albertini, Erica Eisenberg. La clinica e il web. Risorse tecnologiche e comunicazione psicoterapeutica online · Franco Angeli, 2020.
- Simpson S, Richardson L, Pietrabissa G, Castelnuovo G, Reid C. Videotherapy and therapeutic alliance in the age of COVID-19. Clin Psychol Psychother. 2020;1-13. <https://doi.org/10.1002/cpp.2521>.
- Stoll J, Müller JA and Trachse M. Ethical Issues in Online Psychotherapy: A Narrative Review. (2020). Frontiers in Psychiatry, 10, [https://doi:10.3389/fpsy.2019.00993](https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00993).
- Luca Vallario. Lo schermo che cura. Psicoterapia online tra clinica e formazione. Ediz. integrale. Luigi Guerriero 2020.
- Nuhara Vargiu. Psicologia online. Ronzani Editore 2021.

## Articoli:

- Angela Benigni, Domenica Casieri, Giuseppe Romano. Lo stato dell'arte riguardo l'utilizzo Bias attentivo verso gli stimoli inerenti della realtà virtuale nel trattamento la colpa nel disturbo ossessivo-compulsivo: dell'ansia e la presentazione un'indagine preliminare di un nuovo software. Quaderni di Psicoterapia Cognitiva (ISSN 1127- 6347, ISSN 2281-6046), n. 47/2020.
- Giuseppe Femia, Andrea Gragnani, Isabella Federico, Vittoria Zaccari, Claudia Perdighe, Marzia Albanese, Giuseppe Gagliardo, Barbara Basile, Maurizio Brasini, Martina Giacobbi, Erica Pugliese Angelo Maria Salianni e Francesco Mancini. Psicoterapia online: limiti e vantaggi. Il punto di vista dei terapeuti e dei pazienti. Cognitivismo clinico (2020) 17, 2, 149-168.
- Sara Fornari, Claudia M. D. Terranova. La psicoterapia online in videochiamata. Online psychotherapy in videocall. Costruttivismi, 7: 3-21, 2020.
- Ivan Ambrosiano, Vanda Druetta, Anna Pisterzi, Salvatore Gullo. La relazione clinica mediata dallo schermo nella psicoterapia di gruppo online. Gruppi/Groups (ISSN 1826-2589, ISSN 1972-4837), 2/2020.
- Elena Grassi, Nicola Marsigli. Le nuove tecnologie e la psicoterapia: approfondimento del trattamento del disturbo d'ansia sociale. Quaderni di Psicoterapia Cognitiva (ISSN 1127-6347, ISSN 2281-6046), n. 47/2020.

## Sitografia:

- D. Lgs. 81/2008 <https://www.ispettorato.gov.it/it-it/Documenti-Norme/Documents/Testo-Unico-Dlgs-81-08-edizione-di-luglio-2018.pdf>
- C. Brod, 1984. "Tecnostress: the human cost of computer revolution". (1984 Addison Wesley) <https://www.tecnostress.it/ricerche-sul-tecnostress>

## ASPETTI AMMINISTRATIVI

- D. Lgs. 101/2018, decreto di adeguamento della normativa italiana al Regolamento europeo 2016/679 (General Data Protection Regulation - di seguito "GDPR" o "Regolamento") che ha modificato il vecchio Codice privacy (D. Lgs. 196/03).
- D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali. Pubblicato nella Gazz. Uff. 29 luglio 2003, n. 174, S.O. Allegato B Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza (artt. da 33 a 36 del codice) (188) (189) (190).

### Sitografia:

- Codice deontologico degli psicologi italiani  
Codice deontologico degli psicologi italiani | Consiglio Nazionale Ordine Psicologi (psy.it).
- Prestazioni a distanza, consenso informato e al trattamento dei dati  
Consiglio Nazionale Ordine Psicologi (psy.it).
- Digitalizzazione della professione: deontologia, nuove tecnologie e nuovi scenari  
www.giunticampus.com.
- Buone prassi per la pratica della telepsicologia American Psychological Association  
Guidelines for the practice of telepsychology (apa.org).
- Linee di indirizzo per l'intervento psicologico a distanza a favore della popolazione nell'emergenza Covid-19  
Ordine psicologi Opuscolo linee indirizzo (wordpress.com).
- Digitalizzazione della professione e dell'intervento psicologico mediato dal web - COMMISSIONE ATTI TIPICI, OSSERVATORIO E TUTELA DELLA PROFESSIONE 2017  
Digitalizzazione della professione - Cnop.
- eHealth - Sanità Digitale Ministero della Salute  
Linee di indirizzo nazionali sulla Telemedicina (salute.gov.it).
- Linee di indirizzo generale sulla Telemedicina del Ministero della salute  
Telemedicina - Linee di indirizzo nazionali (salute.gov.it).
- Istituto superiore della sanità  
Tecnologie innovative per la salute e Telemedicina - ISS.
- Garante della Privacy  
Home - Garante Privacy.
- Garante della Privacy - Registro delle attività di trattamento  
Registro delle attività di trattamento - Garante Privacy.
- Campi, Cassa Mutua Assistenza  
CAMPI - Cassa di Assistenza Mutua Psicologi Italiani (cassamutuapsicologi.it).