

MANÚAL



- Nombre de la Universidad: Instituto Ejecutivo Digital
- Nombre del Alumno: Nahum Toledo Gutierrez
Numero de Matricula: ledleps26
- Nombre del Docente: Marisol Domínguez
Materia: Aplicación de las tecnologías a la psicoterapia
- Número de Actividad: 2
- Fecha: 09/Ago./25

RESUMEN DE CONTENIDOS

OBJETIVO

INTRODUCCIÒN

INTERACCIÒNES

CONCIDERACIÒN ETICA GENERAL

BIBLIOGRAFIA

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

DESCRIBIR PASO A PASO LOS PROCEDIMIENTOS PARA ESTABLECER Y MANTENER INTERACCIONES PROFESIONALES EN CHAT, LLAMADA TELEFÓNICA Y VIDEOLLAMADA EN EL CONTEXTO PSICOLÓGICO.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ESTABLECER PROTOCOLOS DE INICIO, DESARROLLO Y CIERRE DE LA COMUNICACIÓN.
- INCLUIR RECOMENDACIONES TÉCNICAS Y DE ENTORNO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.
- PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS ÉTICOS Y LEGALES EN EL USO DE MEDIOS DIGITALES.

An illustration of three stylized human figures standing on a light purple curved platform. The figure on the left is a woman with dark hair in a ponytail, wearing a yellow long-sleeved shirt and red pants, holding a large teal puzzle piece. The middle figure is a man wearing a teal long-sleeved shirt and red pants, holding a large yellow puzzle piece. The figure on the right is a man wearing a teal long-sleeved shirt and yellow pants, holding a large red puzzle piece. The background is white with decorative wavy lines in yellow and light purple.

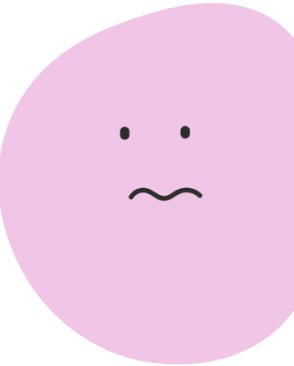
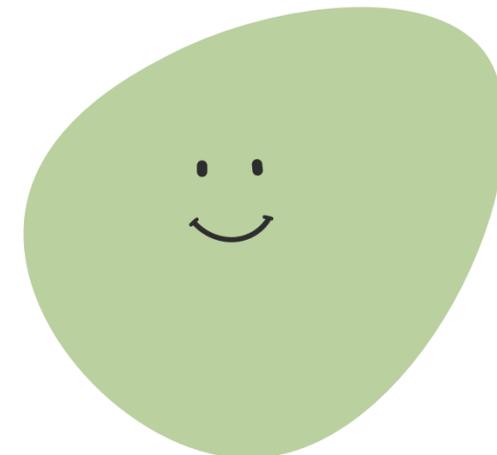
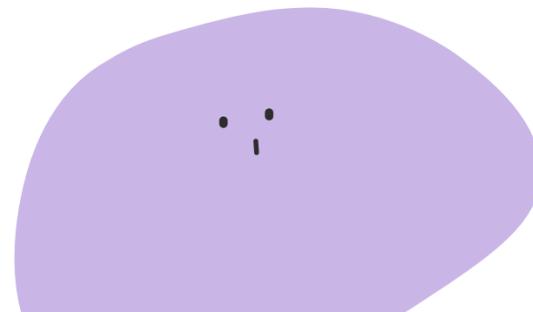
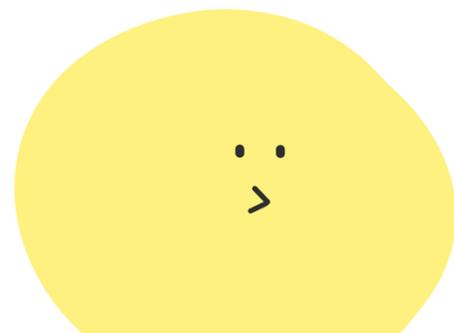
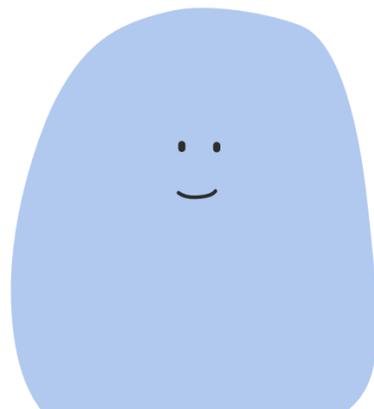
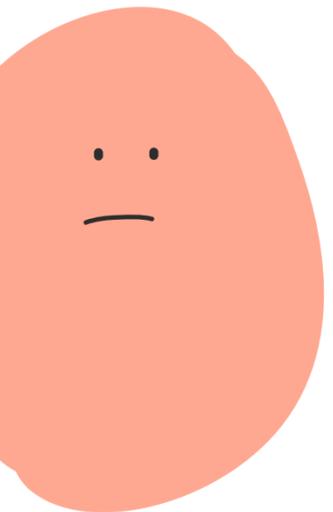
INTRODUCCIÓN

AL MANUAL

INTRODUCCIÓN

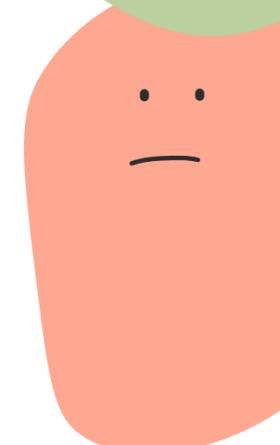
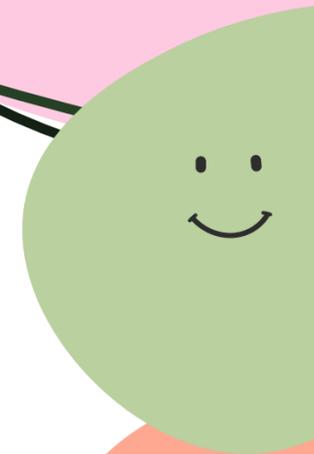
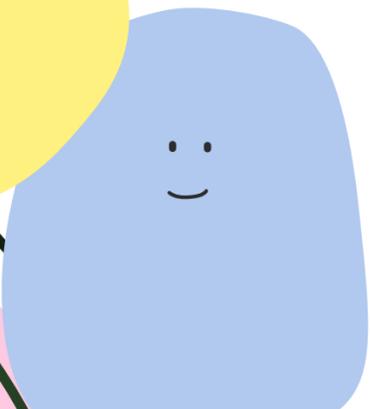
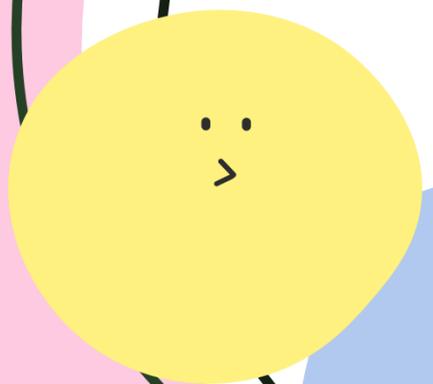
En la actualidad, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han transformado profundamente la práctica psicológica, permitiendo la atención a distancia a través de plataformas de chat, llamadas telefónicas y videollamadas. Estos medios ofrecen ventajas como la accesibilidad, flexibilidad horaria y la posibilidad de llegar a pacientes en distintas ubicaciones geográficas. Sin embargo, también plantean desafíos, especialmente en lo referente a la confidencialidad, la calidad de la comunicación y la construcción de la relación terapéutica.

El presente manual busca proporcionar una guía clara y estructurada para que los y las profesionales de la psicología puedan llevar a cabo interacciones remotas de manera ética, profesional y efectiva.



INTERACCIÓN

CHAT
TELEFÓNICA
VIDEOLLAMADA



INTERACCIÓN TELEFÓNICA

El chat es una herramienta útil para mensajes breves, orientación puntual o sesiones de seguimiento, siempre que se use una plataforma segura y autorizada.

Pasos:

1. Preparación técnica: Usar plataformas cifradas o aprobadas por organismos de salud. Asegurarse de que la sesión esté protegida con contraseña y autenticación.
2. Inicio de la conversación: Saludo inicial cordial, presentación y confirmación de identidad del paciente, así como verificar que se encuentra en un lugar privado.
3. Establecer normas de comunicación: Indicar el tiempo de respuesta estimado y aclarar el tipo de contenido a trabajar en el chat.
4. Desarrollo de la sesión: Usar lenguaje claro, evitar abreviaturas confusas y validar las emociones del paciente con mensajes de apoyo.
5. Cierre: Resumir lo conversado, acordar pasos a seguir y despedirse formalmente.
6. Registro: Documentar el resumen en la historia clínica sin vulnerar la privacidad.

INTERACCIÓN POR CHAT

Las llamadas telefónicas permiten un contacto directo y más personal que el chat, aunque carecen de comunicación visual, por lo que la voz y el tono son fundamentales.

Pasos:

1. Preparación previa: Escoger un lugar sin ruido, privado, y revisar datos del paciente.
2. Inicio: Saludo, presentación profesional e identificación del paciente. Confirmar disponibilidad.
3. Desarrollo: Escucha activa, uso de pausas y confirmación de comprensión. Mantener tono empático.
4. Manejo de silencios: No interrumpir, pero animar la conversación con frases de apoyo.
5. Cierre: Resumir acuerdos y fijar próxima cita.
6. Registro: Documentar detalles relevantes en el expediente.

INTERACCIÓN POR VIDEOCALLAMADA

La videollamada combina audio e imagen, lo que permite una comunicación más cercana y rica. Es la modalidad más similar a la consulta presencial.

Pasos:

1. Preparación técnica: Probar conexión a internet, cámara y micrófono antes de iniciar.
2. Entorno profesional: Fondo neutro, buena iluminación y vestimenta profesional.
3. Inicio: Presentarse y confirmar privacidad del paciente.
4. Desarrollo: Mantener contacto visual mirando a la cámara, usar recursos visuales si es necesario.
5. Cierre: Resumir los puntos principales y confirmar que el paciente comprendió.
6. Registro: Guardar notas en la historia clínica con confidencialidad.

CONSIDERACIONES ÉTICAS GENERALES

- Confidencialidad: Toda comunicación debe cumplir con leyes como la Ley Federal de Protección de Datos Personales o HIPAA.
- Consentimiento informado: Obtener aceptación por escrito o verbal del paciente para atención remota.
- Profesionalismo: Mantener trato respetuoso y empático.
- Límites: No exceder las capacidades y alcances de la modalidad utilizada.

BIBLIOGRAFÍA

American Psychological Association. (2021). Guidelines for the Practice of Telepsychology. APA.

Morrison, J. (2016). La entrevista psicológica. Paidós.

Organización Mundial de la Salud. (2020). Orientaciones sobre salud mental y uso de tecnologías digitales. OMS.