



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

---

## **Valoración de Buena Práctica**

**Fecha:** 23 de agosto de 2021

**Realizado:** Oficina de Atención y Protección a la Víctima

**Presentes:** señora Sara Arce Moya y la señora Guiselle Rojas Segura.

**Nombre de la Buena Práctica:** Telepsicología

**Objetivo:** Mediante decreto ejecutivo No. 42227-MP-S del 16 de marzo de 2020, el Poder Ejecutivo, se dispuso declarar estado de emergencia nacional con motivo de la pandemia provocada por la enfermedad del COVID-19.

En razón de lo anterior desde esa fecha la Corte Plena y Consejo Superior han adoptado una serie de acuerdos tendientes a asegurar la continuidad de servicios y la protección de personas usuarias y servidoras, conforme a las Recomendaciones emitidas por parte del Ministerio de Salud. En la búsqueda de soluciones que permitieran a este despacho seguir brindando los servicios de los diferentes programas y específicamente e la disciplina de psicología se coincidimos con la publicación realizada el 18 de marzo del 2020 por parte del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica del aval para realizar que los profesionales adscritos a esa disciplina profesional pudieran brindar Telepsicología.

Conscientes de la importancia que significa la parte emocional cuando se es parte interviniente en un proceso penal y evitar que debido a las restricciones sanitarias las personas no tuviesen el acceso a la psico terapia se trabajó en un instrumento adaptado a las condiciones tecnológicas que brinda la institución y las posibilidades que pudieran tener las personas usuarias.

De esta manera el servicio sería posible para aquellas personas incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 8720 que tengan el interés, cumplan con los lineamientos establecidos por el Colegio de Profesionales en Psicología y posean las herramientas tecnológicas para hacerlo (teléfono inteligente, computadora y acceso a internet) aunado a esto es una manera de no exponerse ni las personas usuarias ni profesionales ante la propagación de la pandemia (COVID-19), por cuanto se desconoce cuánto tiempo más perdurarán las presentes condiciones.



## Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

---

**En qué consiste la Buena Práctica:** La propuesta inicial que trabajó el equipo de profesionales en psicología de la OAPVD fue revisada y alineada a los objetivos estratégicos institucionales. - Este servicio se brinda a aquellas personas intervinientes en un proceso penal en cuyo caso se descarte que el procedimiento significa una exposición a su vida e integridad física, que tengan el interés en ser atendidas mediante Telepsicología, cumplan con lo establecido por el Colegio de Profesionales en Psicología y posean las herramientas tecnológicas para establecer y mantener una conexión estable (teléfono inteligente, tableta o computadora y conexión a internet estable) así como el conocimiento básico en su manejo.

• Lineamientos para la aplicación de la buena práctica de Telepsicología:

1. La aplicación de esta modalidad de servicio en esta primera etapa de prueba será voluntaria por parte de los y las profesionales en Psicología que laboran en este despacho, que tengan las herramientas tecnológicas y pleno dominio de la utilización de las mismas.

2. La persona profesional en Psicología deberá emplear su criterio para justificar la implementación de esta modalidad, cuando no se ponga en riesgo la integridad y la salud mental de la persona usuaria. Mediante la firma del documento "Consentimiento Informado Modalidad Tele psicología en caso de atenciones durante el escenario de la emergencia nacional por COVID-19" se dará por constatado su visto bueno para este tipo de intervención. Además, debe apegarse y trabajar conforme a los principios éticos establecidos por el Código de Ética y Deontológico del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

3. Debe al menos haber tenido una cita presencial para el establecimiento del encuadre, la firma del consentimiento informado de la OAPVD y el consentimiento para la implementación de las citas de tele psicología, antes de iniciar la intervención por este medio.

Asimismo, se dejará constancia que no se grabarán las sesiones virtuales y que la información obtenida por este medio estará protegida por el secreto profesional. Tampoco la persona usuaria grabará ni respaldará con ningún medio tecnológico la sesión.

4. Este punto se refiere exclusivamente a la intervención del área de Psicología y no abarca la entrevista inicial del Programa de Atención o a la Entrevista de Valoración de riesgo del Programa de Protección, las cuales deben realizarse de manera presencial en la sede correspondiente.

5. En la cita presencial el o la profesional a cargo deberá valorar si existen factores de riesgo que se consideren relevantes o puedan influir en la atención mediante esta modalidad (valorar



## Poder Judicial

### Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

---

el estado clínico y cognitivo de la persona usuaria mediante la observación conductual, la aplicación del examen mental y la entrevista psicológica ("Primera Intervención Psicoterapéutica"). En caso de identificarse factores, se rechazará la intervención mediante Telepsicología y se le explicará a la persona usuaria los motivos por los cuales la atención deberá ser presencial. Dichos factores de riesgo deberán ser indicados en el apartado "Resumen del Examen Mental" del documento "Primera Intervención Psicoterapéutica".

6. La persona profesional en Psicología coordinará con la persona usuaria la fecha y hora en la que se realizará la intervención psicoterapéutica virtual (Telepsicología), anotará en su Agenda Cronos la cita y dejará constancia en el expediente interno. Por último, enviará la invitación o el enlace para la videollamada por medio de la aplicación TEAMS o bien, por medio del Calendario del Outlook seleccionando TEAMS como medio de enlace. También las intervenciones se podrán realizar por medio de Zoom o WhatsApp, la persona profesional se ajustará a la herramienta que tenga acceso la persona usuaria.

7. La persona profesional requerirá de un espacio que reúna las condiciones de privacidad adecuadas, de lo contrario, deberá solicitarse a la administración de la oficina auriculares u otras herramientas que considere necesarias para el respectivo abordaje.

8. De igual forma, deberá valorar si la persona usuaria cuenta con los requerimientos tecnológicos necesarios para asegurar la calidad y la seguridad de la intervención psicoterapéutica. (adecuada conectividad a internet, recursos tecnológicos requeridos, óptimas condiciones de sonido e imagen).

9. Previo a iniciar la sesión se debe solicitar el consentimiento expreso de la persona usuaria para realizar la sesión virtual. Una vez obtenida esta autorización verbal, la persona profesional deberá hacer lo posible por asegurar que la persona usuaria se encuentra en un entorno que propicie la privacidad y/o seguridad de la intervención. Ambos participantes (terapeuta y paciente) deberán comprometerse a estar visibles en pantalla durante el desarrollo de la sesión.

10. En cada sesión terapéutica se deberá consultar la ubicación actual de donde se está conectando a la persona usuaria, así como el número de teléfono para emergencia e información de su contacto de confianza, y dejarlo constando en el expediente.

11. Adicionar a la primera intervención psicológica, las siguientes preguntas:

- ¿Tiene usted un diagnóstico médico o psiquiátrico de algún padecimiento físico o mental?
- ¿Está en control con algún profesional de la salud?
- ¿En este momento recibe tratamiento farmacológico?



## Poder Judicial

### Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

---

¿Cuál medicamento consume? ¿En qué dosis?

- ¿Consumo o he estado en contacto con sustancias psicoactivas?
- En caso de ser afirmativa: ¿Durante cuánto tiempo?
- ¿Ha recibido tratamiento psicológico y psiquiátrico?
- ¿Durante cuánto tiempo?
- ¿Por qué motivo?

12. Cuando él o la profesional en psicología considere que proseguir con estos servicios ya no es beneficioso o presenta riesgos para el bienestar emocional o físico de la persona usuaria, deberán discutirse a fondo estas preocupaciones con esta última y ofrecer atención presencial, o bien, remitir el caso a la entidad competente.

En caso de que el usuario (a) esté de acuerdo y se cumplan todos los lineamientos se procederá a la firma del consentimiento informado diseñado para tal fin.

**Logro o beneficios tenidos:** La buena práctica se encuentra en etapa de plan piloto por seis meses que van desde el 1° de mayo 2021, hasta el 1° noviembre 2021, por lo que el impacto de esta se evaluará al finalizar el período indicado y se tomarán las acciones de mejora pertinentes, de ser necesarias.

**Se podría replicar:** Contar con acceso a la herramienta TEAMS, Zoom o WhatsApp, ajustándose a la opción que tenga habilitada la persona usuaria, así como contar con el consentimiento de esta.

Porque es una opción que en medio de una crisis como la que estamos viviendo producto de la Pandemia, permite mantener la continuidad del servicio para aquellas personas usuarias que no pueden presentarse a la Oficina y además abre la posibilidad de seguir implementándola post Pandemia ya que les genera ahorro en tiempo y dinero al evitar los traslados hasta la Oficina. Además, la relevancia de mantener un servicio como este radica en que el apoyo y guía que dan las personas profesionales en Psicología a las personas usuarias no se vería suspendido lo cual se considera positivo para la estabilidad emocional de las mismas.

En el mismo orden de ideas, esta buena práctica resulta ser una alternativa que cualquier oficina del Poder Judicial podría ajustar a sus servicios o procesos específicos y adaptarla a estos, así que constituye un mecanismo flexible para dar más apertura de acceso a la justicia hacia las



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

---

personas usuarias en cualquier ámbito institucional, ya que permite incluso más facilidad para ajustarse a los horarios de estas.

Por último, otra ventaja es que es una opción que la persona que brinda el servicio puede realizar desde la modalidad de teletrabajo o en la Oficina.

**Contactos:** [sarcemo@poder-judicial.go.cr](mailto:sarcemo@poder-judicial.go.cr)  
[grojass@poder-judicial.go.cr](mailto:grojass@poder-judicial.go.cr)

**Dirección: Primer Circuito Judicial de San José. Oficina de Atención y Protección a las Víctimas.**

**Responsables:**        **señora Sara Arce Moya**  
                                 **Señora Guiselle Rojas Segura**

**Elaborado por:** Dennis Madrigal Quesada, Dirección de Planificación.