



UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
ESCOLA DE ENFERMAGEM AURORA DE AFONSO COSTA



PROGRAMA DE MESTRADO ACADÊMICO EM CIÊNCIAS DO CUIDADO EM
SAÚDE

CHECAGEM DE SEGURANÇA E SIGILO PARA CONSULTAS
PSICOLÓGICAS ONLINE

TÂNIA REGINA DOS SANTOS DOS SANTOS BARREIROS COSENZA

Resumo do produto elaborado na Dissertação de Mestrado Acadêmico em Ciências do
Cuidado em Saúde

Orientadora: Prof^a Dr^a Eliane Ramos Pereira

Co-orientadora Prof^a Dr^a Rose Mary Costa Rosa Andrade Silva

O estudo foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de
Nível Superior – Brasil (CAPES)

Niterói - RJ

Em decorrência da importância do sigilo e privacidade dos dados durante uma consulta psicológica, foi construída uma checagem de dados que visa auxiliar os psicólogos, antes da realização de suas consultas pela modalidade remota (online). O objetivo é minimizar falhas de proteção e privacidade durante os atendimentos.

Vale aqui apontar que nem todas as consultas psicológicas são adequadas para a modalidade online. Os profissionais devem usar seu julgamento clínico para observar se o paciente é elegível para tal atendimento, uma vez que, estudos como os de Alqahtani et al. (2021) sinalizam casos clínicos onde o acompanhamento virtual não é recomendável. O autor cita exemplos críticos como risco de suicídio, demência grave ou violência como não adequados para atendimento virtual, devendo ser realizado apenas em casos excepcionais.

Assim sendo, o acesso aos serviços de internet deve ser acompanhado de orientações sobre questões éticas e informações transparentes sobre privacidade e segurança.

As consultas geralmente são realizadas em momentos de fragilidade do paciente, onde seus problemas mais íntimos, suas dúvidas e suas dores são expostas. A relação de confiança é fundamental durante os atendimentos para que haja conforto e confiança por parte do paciente, para exteriorizar com liberdade suas demandas íntimas.

A Confidencialidade de uma consulta é a preservação das informações fornecidas bem como a proteção contra divulgação não autorizada. A privacidade está ligada à limitação de alcance às informações prestadas, e o acesso ao paciente e sua intimidade. Trata-se da liberdade que o indivíduo tem de não ser visto sem a devida autorização. Vale salientar que o artigo 12 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, estabelece o direito a não interferência na vida privada, pessoal ou familiar (apud CRP SP, 2021). O Código de Ética do Psicólogo aborda a questão do sigilo no seu artigo 9º, onde cita:

É dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional (Código de ética profissional do Psicólogo, 2005).

As normas de atendimento sugeridas pela Sociedade Brasileira de Psicologia (SBP) apontam para não utilização de computadores públicos, manutenção de sistema operacional e aplicativos atualizados e, preferencialmente, plataformas que utilizem criptografia de ponta a ponta.

No Brasil atualmente não existe restrição quanto ao tipo de aplicativo ou plataforma a ser utilizada, entretanto, o profissional tem a responsabilidade pelo sigilo e segurança das informações. Para minimizar os riscos de invasões ou violações de segurança sugere-se, caso necessário, o apoio de um profissional de segurança de tecnologia da informação (Penker e Almondes, 2021).

Os autores Chenneville e Schwartz-Mette (2020) mostram que os psicólogos que atendem remotamente, por questões de segurança, devem garantir que a comunicação online tenha criptografia de ponta a ponta. Deve ser considerado que o profissional precisa ter prática e competência para dar assistência aos seus clientes quando estes enfrentarem problemas logísticos de conectividade ou hardware antes ou no transcorrer da consulta.

Recomendando que uma checagem deva ser empreendida pelo terapeuta antes de iniciar seus atendimentos, Alqahtani et al. (2021) aponta um extenso checklist a ser feito. Adequando-se a realidade do Brasil, esta checagem geral foi simplificada e adaptada a três aspectos básicos: Confidencialidade, Competência e Contingência.

✓ Confidencialidade

Deve ser verificado o bom funcionamento de computadores ou aparelhos celulares, câmeras ou microfones a serem utilizados na sessão. Os softwares e proteção de antivírus, precisam ser constantemente atualizados para as novas versões que garantam mais qualidade técnica, assim como é necessário utilizar conexão segura que possua criptografia de ponta a ponta, como anteriormente citado.

O provedor de internet e suporte precisa ser adequado e confiável.

É necessário esclarecer antes de iniciada a sessão, que as consultas não poderão ser gravadas e o paciente deverá estar sozinho no local determinado para tal (salvo acordo anterior). Em se tratando de consulta a crianças ou idosos, por peculiaridades próprias, um esclarecimento e adequação antecipada deverão ser feitos. A priori, seus tutores precisam estar atentos ao tipo de auxílio que a prestar, bem como a necessidade de garantir que o paciente fique sozinho em ambiente calmo e silencioso. A utilização de fones de ouvido deverá ser preconizada para melhor garantia de confidencialidade da consulta.

✓ Competência

O profissional deve compreender e saber operar a ferramenta utilizada nas consultas de maneira que, caso haja necessidade de assessoramento básico, o psicólogo consiga prestar os esclarecimentos e auxiliá-lo.

Outro fator importante é a avaliação do estado cognitivo do paciente a ser atendido. É necessário considerar se há ou não aptidão para utilizar a plataforma escolhida para o atendimento. Se necessário ela deve ser substituída por outra mais adequada ou, em certos casos, o atendimento online precisará ser suspenso.

De grande relevância é o estabelecimento de critérios sobre a qualidade do ambiente em que acontecerão as sessões. Sons ambientes, como rádio, câmeras, televisão, outros computadores ou aparelhos celulares devem ser desencorajados por atrapalharem o foco do atendimento e causar muita dispersão.

Nas chamadas de vídeo, a vestimenta do psicólogo deve ser apropriada, tal como uma consulta presencial. A sala utilizada para o atendimento deve ser decorada sobriamente e sem muitos itens que possam desviar a atenção. Importante também é se ater a iluminação que precisa ser adequada e bem posicionada para que o rosto fique visível. A posição ideal da câmera é diretamente em frente ao rosto do terapeuta, logo acima do nível dos olhos. Deve ser solicitado ao paciente que posicione sua câmera também de forma adequada e tenha uma boa iluminação.

O linguajar e a atenção dispensada nas consultas online requerem semelhanças as apresentadas nas consultas presenciais, com respeito e neutralidade, sempre dentro dos padrões éticos.

✓ Contingência

Recomenda-se que sejam identificadas pessoas que sirvam como rede de apoio aos pacientes com risco de suicídio, violência doméstica ou mesmo quando se fizer necessário apoio médico em caso de surtos ou crises. Nesses casos, os psicólogos devem ter o telefone de contato de tais colaboradores que poderão ser acionados a dar segurança ao paciente durante uma eventual emergência.

Para casos mais graves, é crucial fornecer ao paciente e a seu tutor, telefones de emergências psicológicas, como clínicas ou hospitais psiquiátricos (Alqahtani et al. 2021).

Uma sinopse com as principais recomendações pode ser observada no quadro abaixo:

Quadro de checagem de segurança e sigilo para consultas online:

Confidencialidade	Competência	Contingência
• Use conexão segura com a Internet e proteções por senha. Não usar Wi-Fi público ou não seguro • Use antivírus/antimalware atualizado • Certifique-se de que ninguém gravará a sessão sem permissão • Discuta a confidencialidade como uma responsabilidade de ambas as partes • Certifique-se de que qualquer software/programa usado na sessão seja criptografado de ponta a ponta. Caso não o seja, comunique os riscos. • Certifique-se de que ninguém mais possa ouvir a sessão (a menos que seja parte da intervenção e seja acordado antes da sessão, por exemplo, um pai ou responsável legal pelos menores) • Os pais ou tutores legais de menores devem garantir a privacidade durante as sessões online • Utilize fones de ouvido durante o atendimento	• Conhecimento e competência para o uso do software, hardware e rede, incluindo habilidades de resolução de problemas em logística • Considere o estado cognitivo e clínico do cliente, bem como seu conforto em usar a tecnologia de forma eficaz e segura • Verifique se há recursos adequados (dispositivo adequado e conexão de internet estável) • Minimizar as distrações desativando notificações pop-up e aplicativos não relacionados ao smartphone ou computador • Mantenha o profissionalismo usando trajes adequados, removendo itens pessoais no fundo que possam distrair o foco do paciente e conduza a sessão com a mesma duração de uma sessão presencial • Use de sensibilidade abordando os clientes de maneira conveniente	• Obtenha pelo menos um contato de emergência antes da sessão, caso o cliente esteja em uma crise • Forneça um número de telefone ao qual o cliente possa entrar em contato caso surjam problemas técnicos de hardware, software ou conexão com a Internet • Explique o plano de contingência se a sessão for interrompida por problemas logísticos ou outros motivos • Antes da sessão, encontre os serviços de saúde mais próximos caso o cliente precise de atendimento de emergência • Discuta com o cliente como o ambiente físico, a composição familiar, a privacidade pessoal e os arranjos de moradia podem afetar seu tratamento. Se necessário, auxilie a resolver de forma colaborativa

Fonte: Elaborado pela autora (adaptado de Alqahtani et al., 2021)

Referências:

- ALQAHTANI, M., ALKHAMEES, H. A., ALKHALAF, A. M., ALARJAN, S. S., ALZAHRANI, H. S., ALSAAD, G. F., ALHRBI, F. H., WAHASS, S. H., KHAYAT, A. H., & ALQAHTANI, K. (2021). Toward establishing telepsychology guideline. Turning the challenges of COVID-19 into opportunity. **Ethics, medicine, and public health**, **16**, 100612. <https://doi.org/10.1016/j.jemep.2020.100612>
- CHENNEVILLE, T., & SCHWARTZ-METTE, R. (2020). Considerações éticas para psicólogos em tempos de COVID-19. **American Psychologist**, **75** (5), 644-654. <https://doi.org/10.1037/amp0000661>
- CRPSP, Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. **Questões éticas: o prontuário, a comunicação dos atendimentos e o Sigilo Profissional**. Disponível em: http://www.crpssp.org.br/portal/comunicacao/jornal_crp/163/frames/fr_questoes_eticas.aspx. Acesso em: 08 de dezembro de 2021.
- PEUKER, Ana C.; ALMONDES, Katie M. Recomendações para o exercício profissional presencial e on-line da psicologia frente à pandemia de COVID-19. **Sociedade Brasileira de Psicologia**, v. 31, 2021. Disponível em: https://www.sbponline.org.br/arquivos/Tópico_5_Tudo_em_um_documento_só_atendimento_online_voluntário_presencial_e_hospitalar_durante_a_COVID-19.pdf. Acesso em: 8 de dezembro de 2021.