

Implicações Éticas na Psicoterapia On-line em Tempos de Covid-19

Ethical Implications in On-line Psychotherapy in Times of Covid-19

Implicaciones Éticas en la Psicoterapia On-line en Tiempos de Covid-19

Roberto Moraes Cruz

Fernanda Pereira Labiak¹

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Resumo

A psicoterapia on-line realizada remotamente, intensificada durante a pandemia da Covid-19, tem mobilizado a produção de conhecimentos sobre a sua eficácia, bem como as implicações éticas na relação terapêutica. Este estudo tem como objetivo analisar as implicações éticas envolvidas na psicoterapia on-line, mediada pelas Tecnologias de Informação e Comunicação no contexto da pandemia por Covid-19. Para viabilizar o alcance do objetivo, foi realizada uma revisão integrativa da literatura, que possibilitou identificar produções científicas nacionais e internacionais publicadas em diferentes bases de dados. Os resultados demonstram a importância de estabelecer uma relação dialógica entre clientes e profissionais da psicologia acerca dos limites, das susceptibilidades, das vantagens e das desvantagens da psicoterapia on-line oferecida remotamente. Entretanto, torna-se essencial a produção de estudos dos aspectos éticos relacionados à eficácia e à efetividade da psicoterapia on-line.

Palavras-chave: covid-19, psicoterapia on-line, psicoterapia remota, ética

Abstract

Online psychotherapy carried out remotely, intensified during the covid-19 pandemic, has mobilized the production of knowledge about its efficacy, as well as the ethical implications in the therapeutic relationship. This study aims to analyze the ethical implications involved in online psychotherapy mediated by Information and Communication Technologies in the context of the covid-19 pandemic. In order to achieve the objective, an integrative literature review was carried out, which made it possible to identify national and international scientific productions published in different databases. The results demonstrate the importance of establishing a dialogical relationship between clients and psychology professionals about the limits, susceptibilities, advantages and disadvantages of on-line psychotherapy offered remotely. However, it is essential to produce studies of ethical aspects related to the effectiveness and effectiveness of online psychotherapy.

Keywords: covid-19, on-line psychotherapy, remote psychotherapy, ethics

Resumen

La psicoterapia online realizada a distancia, intensificada durante la pandemia de covid-19, ha movilizado la producción de conocimiento sobre su eficacia, así como las implicaciones éticas en la relación terapéutica. Este estudio tiene como objetivo analizar las implicaciones éticas de la psicoterapia online mediada por las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el contexto de la pandemia covid-19. Se realizó una revisión integradora de la literatura, que permitió identificar producciones científicas nacionales e internacionales publicadas en diferentes bases de datos. Los resultados demuestran la importancia de establecer una relación dialógica entre clientes y profesionales de la psicología sobre los límites, susceptibilidades, ventajas y desventajas de la psicoterapia on-line ofrecida de forma remota. Es fundamental producir estudios de aspectos éticos relacionados con la efectividad y efectividad de la psicoterapia online.

Palabras clave: covid-19, psicoterapia on-line, psicoterapia remota, ética

¹ Endereço para contato: Rua Ana Luísa Vieira, 14 /306, Florianópolis, Santa Catarina. Telefone: (48) 99924-2145. E-mail: fernanda_labiak@yahoo.com.br

Introdução

A Covid-19, causada pelo agente SARS-CoV-2, popularmente conhecido como novo coronavírus, foi classificada como pandemia e constatada como a maior emergência de saúde pública vivenciada pela comunidade mundial (World Health Organization [WHO], 2020a). As implicações dessa pandemia na saúde física e mental são perniciosas, porém a saúde mental tende a ser negligenciada ou subestimada, assim como também pode ser mais duradoura e mais prevalente do que o próprio adoecimento pela Covid-19, com reverberação em diferentes setores da sociedade (Ornell, Schuch, Sordi, & Kessler, 2020).

Diante de um vírus de fácil propagação e de uma doença letal a muitas pessoas quando contaminadas, governantes de países por todo o mundo buscaram adotar medidas sanitárias restritivas contra a disseminação do coronavírus. Entre essas medidas, ressalta-se o isolamento social, entendido como a ausência de contato presencial e físico com pessoas que não estejam residindo no mesmo local de confinamento, podendo se dar de forma voluntária e involuntariamente (Domingues-Castro & Torres, 2018; Miguel & Labiak, 2020). Estima-se que essa medida auxilia no achatamento da curva de infecção, ao favorecer um menor pico de incidência num determinado período, reduzindo a demanda nos sistemas de saúde para evitar colapso, ou seja, evitar que a demanda da população seja maior que a capacidade de leitos hospitalares, respiradores e outros suprimentos importantes no atendimento e tratamento das pessoas (Ferguson et al., 2020).

Medidas sanitárias de restrição social – isolamento e quarentena – utilizadas para controlar a disseminação comunitária do coronavírus também repercutem negativamente no bem-estar e na saúde mental das pessoas com manifestação de sentimentos de confusão, raiva e sintomas de ansiedade, depressão e estresse pós-traumático (Brooks et al., 2020; Barros-Delben, 2020). Conforme a pandemia avança, as pessoas tendem a ficar vulneráveis para desenvolver sobrecarga psicológica, e os fatores que geram essa sobrecarga são diversos e podem ser percebidos nas esferas: econômica (preocupações com a escassez de suprimentos e perdas financeiras), política (corrupção que impede investimentos efetivos na área da saúde), social (restrições na mobilidade e isolamento social físico), pessoal (incertezas quanto ao futuro, à possibilidade de ser infectado, de perder entes queridos) e laboral (necessidade de adaptação ao home office, teletrabalho ou trabalho remoto), dentre outros aspectos (Wang et al., 2020; Asmundson & Taylor, 2020; Carvalho, Moreira, Oliveira, Landim, & Rolim, 2020; Bao, Sun, Meng, Shi, & Lu, 2020).

Quando analisados em conjunto todos esses fatores oriundos da situação de pandemia da Covid-19, nota-se a relevância de intervenções psicológicas tanto na esfera da prevenção do adoecimento mental, quanto no tratamento de pessoas adoecidas mentalmente (Cluver et al., 2020; Ornell et al., 2020). Vale destacar que sintomas de depressão, ansiedade e estresse diante da pandemia têm sido identificados na população em geral (Wang et al., 2020), sendo os profissionais da saúde os mais acometidos (Zhang et al., 2020). O estudo de Wang et al. (2020), com 1.210 participantes, em 194 cidades chinesas, durante o estágio inicial da pandemia, mostrou sintomas moderados a severos de ansiedade (28,8%), depressão (16,5%) e estresse (8,1%). Casos de suicídio potencialmente ligados a fatores psicológicos da Covid-19 também já foram reportados em alguns países como Coreia do Sul (Jung & Jun, 2020), Índia (Goyal, Chauhan, Chhikara, Gupta, & Singh, 2020) e Chile (Gjik, 2020). Dessa

forma, é importante pensar, articular e adotar medidas sanitárias para reduzir as implicações psicológicas provenientes da pandemia (Xiao, 2020), ou seja, é oportuno que medidas sanitárias para contenção da pandemia também levem em conta os fatores de risco à saúde mental (Brooks et al., 2020).

Nesse sentido, Jiang et al. (2020), Xiao (2020) e Zhou (2020) relatam a importância de práticas sanitárias voltadas às implicações psicológicas da Covid-19, e alertam para repercussões negativas de curto, médio e longo prazo à população geral. A Organização Mundial da Saúde (OMS) recomenda que cuidados em saúde mental sejam tomados por gestores de países de todo o mundo e pela própria população, a fim de não negligenciar as perturbações mentais (WHO, 2020b). No Brasil, o Conselho Federal de Psicologia [CFP] (2020a; 2020b) buscou orientar os profissionais da psicologia, na perspectiva de minimizar o risco de propagação do coronavírus, para realizarem a prestação de serviços psicológicos evitando o encontro físico, o tradicional face a face, recomendando o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), como a Internet (Jiang et al., 2020; Wang et al., 2020; Xiao, 2020), com exceção de psicólogos que exercem atividades comprovadamente emergenciais (CFP, 2020b).

O contexto da pandemia da Covid-19 trouxe impactos perceptíveis no aumento de demandas relacionadas à saúde mental da população (Duan & Zhu, 2020; Jiang et al., 2020; Xiao, 2020; Zhou, 2020). Por isso, as intervenções psicológicas mediadas pelas TICs têm se tornado, nesse cenário, um mecanismo importante para acolhimento das queixas relativas à saúde mental (Duan & Zhu, 2020). No Brasil, os estudos e os resultados relacionados às intervenções psicológicas on-line ainda são escassos. No período da pandemia da Covid-19, essa escassez foi percebida com maior intensidade, dada a necessidade urgente de profissionais da psicologia e clientes/pacientes terem de se adaptar às novas condições de interação remota. E a urgência desses profissionais na busca por orientações técnicas e conhecimentos especializados sobre como realizar intervenções psicológicas seguras diante dos aspectos éticos relacionados ao sigilo, à confidencialidade e à proteção dos dados produzidos nas intervenções.

Pouco se sabe sobre os aspectos éticos e suas implicações na psicoterapia on-line realizada remotamente, especificamente, na relação terapêutica, na efetividade do tratamento, na influência do ambiente ou espaço físico-tecnológico e na segurança dos dados produzidos pelos psicólogos e seus clientes/pacientes com o uso das TICs. A psicoterapia é definida pelo CFP (2000) como um processo científico de compreensão, análise e intervenção, com utilização de métodos e técnicas psicológicas para propiciar às pessoas condições de enfrentamento aos conflitos e/ou transtornos psíquicos. No contexto da pandemia decorrente da Covid-19, em que a saúde mental das pessoas envolve a necessidade de respostas rápidas e eficientes por parte dos profissionais da psicologia, o CFP (2020a) publicou em 26 de março de 2020 a Resolução n. 4/2020, referente à prestação de serviços psicológicos por meio das TICs, mediante realização do cadastro na plataforma e-Psi.

A Resolução CFP n. 4/2020 suspende, durante o período de pandemia decorrente da Covid-19, alguns artigos da Resolução CFP n. 11/2018, que trata das orientações sobre a prestação de serviços psicológicos por meio das TICs, entre eles, os arts.: 6º, que “. . . estabelece como inadequado o atendimento via TICs em casos de urgência e emergência” (CFP, 2018), 7º, que “. . . veda atendimento via TICs em situações de emergências e desastres”

e 8º, que “. . . veda atendimento via TICs a demandas que envolvam violação de direitos e violência” (CFP, 2018, p. 2). Isso se deve ao fato de o CFP considerar a intervenção psicológica pela via das TICs um meio possível aos profissionais da psicologia atuarem diante das medidas restritivas adotadas pelas autoridades sanitárias e governamentais. Logo, as pessoas e os grupos em situação de urgência, emergência e desastre, bem como de violação de direitos ou violência, poderão ter acesso aos serviços psicológicos, buscando minimizar as implicações psicológicas diante da pandemia decorrente da Covid-19 (CFP, 2020a).

As medidas sanitárias restritivas, como o isolamento social, posto pelas autoridades sanitárias e governamentais, assim como as recomendações dos órgãos reguladores da profissão de psicólogo, na esfera federal e estadual, modificaram substancialmente a prestação de serviços psicológicos. A introdução das TICs nas práticas clínicas, especialmente na psicoterapia on-line, provocou mudanças no processo de interação entre psicólogos e clientes, no setting clínico, na oferta de serviços e nas características da demanda, gerando, ao mesmo tempo, oportunidades e desafios. As sessões de psicoterapia na modalidade remota, intensificadas durante a pandemia da Covid-19, mobilizaram a produção de conhecimentos sobre a eficácia e a efetividade da psicoterapia on-line e as implicações éticas na relação terapêutica. À vista disso, este estudo tem como objetivo analisar as implicações éticas envolvidas no processo de psicoterapia on-line, no contexto da pandemia da Covid-19, tendo como base a revisão integrativa da literatura.

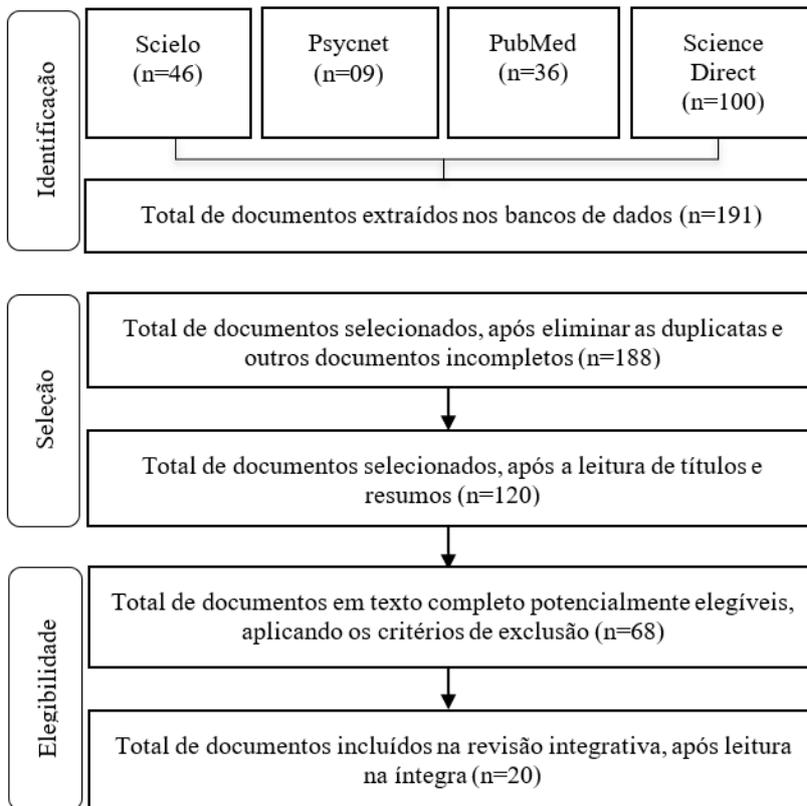
Método

Foi realizada uma revisão integrativa da literatura, baseada no modelo de Hopia, Latvala e Liimatainen (2016), no qual se estabelecem quatro etapas:

- 1) Identificação do problema: quais os aspectos éticos envolvidos no processo de psicoterapia on-line no contexto da pandemia da Covid-19?
- 2) Definição dos critérios para extração e seleção dos documentos: estudos teóricos e empíricos publicados entre 1º de janeiro a 31 de agosto de 2020, disponibilizados nas bases de dados SciELO, ScienceDirect, Pubmed e Psycnet. Os descritores utilizados foram: on-line psychotherapy AND covid-19, tendo sido filtrado um total de 191 documentos com base no título, abstracts e palavras-chave: SciELO (46), ScienceDirect (100), Pubmed (36) e Psycnet (9).
- 3) Procedimentos para análise dos documentos selecionados: os documentos selecionados foram analisados com base em três filtros sequenciais: a) inicialmente, foram retirados os documentos duplicados extraídos das bases de dados, restando 188; b) em seguida, com base na leitura dos abstracts, foram excluídos 120 documentos que não contemplavam aspectos éticos na psicoterapia on-line; c) por fim, foi realizada a leitura completa dos documentos restantes (68), para eleger aqueles pertinentes ao objetivo deste estudo, isto é, eleger os documentos que tratam dos aspectos éticos na psicoterapia on-line (20).
- 4) Análise dos resultados e limitações da revisão: após a leitura na íntegra e avaliação dos conteúdos dos documentos eleitos, nos quais contemplavam discussões acerca dos aspectos éticos na psicoterapia on-line, pôde-se discutir os principais achados e tecer considerações sobre o assunto.

Figura 1

Fluxograma das decisões da revisão integrativa



Resultados e Discussão

Com a pandemia decorrente da Covid-19, muitos profissionais da área da psicologia têm buscado trabalhar com as psicoterapias on-line para prover cuidados de saúde mental a uma distância segura (Humer et al., 2020; Probst, Stippl & Pieh, 2020; Qiu et al., 2020). Diante disso, precisaram se adaptar a realizar esse trabalho nas suas residências, na modalidade home office, teletrabalho ou trabalho remoto. Situação diferente das psicoterapias realizadas a distância antes da pandemia, nas quais os profissionais da área da psicologia tinham um espaço terapêutico organizado para execução do seu trabalho, como os consultórios, as clínicas, os ambulatórios, entre outros, porque dispunham da opção de realizar intervenções híbridas (presencial e on-line).

Os desafios encontrados para ajustar o desenvolvimento das psicoterapias on-line realizadas no home office, teletrabalho ou trabalho remoto envolvem estruturar e organizar um ambiente adequado para a realização do trabalho, conciliando com a rotina e dinâmica da residência (Thew, 2020). Isto é, engendrar um espaço para execução do trabalho psicoterápico, portar tecnologias eficientes e acessíveis ao público a ser atendido, adaptação à rotina dos filhos, para quem os têm, e das tarefas domésticas. A psicoterapia on-line e remota tem sido ofertada no contexto de pandemia da covid-19 não apenas a pacientes infectados e parentes, mas também às pessoas em geral (Wind, Rijkeboer, Andersson, & Riper, 2020; Whaibeh, Mahmoud, & Naal, 2020; Wright & Caudill, 2020), suscetíveis a ficar vulneráveis aos fatores que geram sobrecarga psicológica, como a sensação de impotência no quesito

de proteger a si mesmo e às pessoas estimadas do adoecimento e da morte pela Covid-19 (Wang et al., 2020), da violência doméstica (Vieira, Garcia, & Maciel, 2020), da crise econômica, do desemprego, da corrupção e da má qualidade dos serviços públicos, em especial os serviços voltados à saúde.

Os fatores que causam sobrecarga psicológica também podem afetar os profissionais da psicologia, que realizam psicoterapias. Russell (2020) aponta que, quando os psicólogos e os clientes vivem uma realidade compartilhada, como é o caso da pandemia da Covid-19, pode se tornar difícil para estes profissionais as intervenções psicoterápicas, devido à incerteza e ao desconhecimento do contexto social e sanitário nunca vistos antes. O colapso econômico gerado como consequência da pandemia abarca não só os clientes, mas psicólogos também e, provavelmente, afeta de forma desproporcional aqueles socialmente desfavorecidos. Diante das incertezas oriundas da pandemia, Russel (2020) pondera que, aos psicólogos, cabe tentar manter e preservar um espaço interior, que lhes permita pensar e resgatar a segurança interna. O trabalho psicoterapêutico realizado on-line e remotamente é desafiador para os psicólogos, pois, geralmente, nas residências, há pouco espaço para silêncio, solidão e recalibragem. E, precisa ser estruturado de modo que não se atue nos sete dias por semana e o profissional não fique ligado no trabalho grande parte do dia (Russell, 2020).

Encontrar a privacidade para a realização da psicoterapia on-line quando as pessoas vivem em pequenos espaços, com colegas de casa ou com a família, não é uma tarefa fácil (Russell, 2020; Inchausti, MacBeth, Hasson-Ohayon, & Dimaggio, 2020). Vale dizer que, nestas condições, o espaço residencial utilizado na oferta da psicoterapia on-line resta deveras prejudicado. O ambiente ou espaço terapêutico, tradicionalmente, é pensado e organizado pelos profissionais da psicologia; os clientes, por sua vez, tendem a não se preocupar com o espaço da psicoterapia quando buscam por esse serviço. Com a psicoterapia on-line, realizada remotamente, a preocupação com o ambiente passa a ser dos psicólogos e dos clientes, já que eles estão em lugares diferentes. Russell (2020) acentua que os clientes dos psicólogos podem apresentar dificuldades em manter os espaços psicoterapêuticos consistentes e livres de intrusão. Do mesmo modo, isso pode ocorrer com os psicólogos, uma vez que, por estarem em casa, pode haver intromissão de parceiros, filhos e animais de estimação.

Torna-se importante, nesse contexto, que os psicólogos auxiliem os seus clientes a delimitar ambientes ou espaços para a psicoterapia on-line, de modo a trazer segurança e proteger de interferências. Para reduzir o risco de espionagem, Inchausti et al. (2020) e Payne et al. (2020) indicam colocar uma música de fundo, usar fones de ouvido e microfones. Alternativamente, as sessões podem ser conduzidas em um *smartphone* ao ar livre, como num jardim privado ou dentro do carro em um estacionamento. Outro ponto a ser levantado está relacionado ao cuidado que os psicólogos devem tomar no encontro por videochamada, sobre a parte da casa a ser mostrada como pano de fundo da transmissão da sua imagem, pois essa escolha projetada, de certo modo, a identidade do profissional (Inchausti et al., 2020; Russell, 2020).

A adoção de medidas de segurança para a não interferência nos espaços psicoterapêuticos é algo a ser pensado para ambos os lados, clientes e psicólogos, dada a importância do estabelecimento da confiança mútua entre esses sujeitos, para se instituir o processo terapêutico em que os clientes possam se sentir confortáveis ao falar e os psicólogos em intervir. Para Russell (2020), a própria introdução das TICs anula a responsabilidade do psicólogo pelo

ambiente, uma vez que esse ambiente não é totalmente controlado pelo psicólogo. Desse modo, o que se questiona é: quais as consequências acarretadas para os psicólogos e os clientes diante de um espaço psicoterapêutico que, por vezes, é violado por terceiros?

Quando se menciona a segurança na psicoterapia on-line, não há como deixar de citar as dimensões das TICs, que medeiam a interação entre psicólogos e clientes/pacientes. Entender a psicoterapia mediada pelas TICs requer pensar nas suas facilidades, limitações e fragilidades. No que se refere às facilidades, cabe destacar que as TICs são recursos que podem abranger um grande número de pessoas e reduzir a distância entre os envolvidos no processo psicoterapêutico, pois esses podem se encontrar virtualmente estando em tempos e espaços diferentes (Humer et al., 2020; Thew, 2020).

A psicoterapia por meio das TICs tende a ser mais acessível para aqueles que enfrentam limitações geográficas, de mobilidade e financeiras, podendo ser mais viável para os clientes do que as alternativas presenciais (Payne et al., 2020). Ademais, a prestação de serviços relacionados aos cuidados com a saúde mental da população em geral durante e após a pandemia da Covid-19 é de extrema importância, e as TICs podem possibilitar tal serviço ao mesmo tempo que reduzem o risco de disseminação do coronavírus (Wind et al., 2020; Whaibeh et al., 2020; Wright & Caudill, 2020).

Russell (2020) e Payne et al. (2020) consideram como limitações das TICs nas psicoterapias, a perda de muitas pistas significativas não verbais sutis durante os encontros psicoterapêuticos ao utilizar recursos como computador ou telefone. A dificuldade em detectar as emoções dos clientes por meio das TICs pode levar os psicólogos a trabalharem muito mais e, por isso, torna-se importante (re)inventar estratégias para perceber toda a comunicação e ser assertivo nas ponderações. Outra limitação a ser considerada é referente ao processo de transmissão de áudio e/ou vídeo, pois, dependendo dos aparelhos utilizados e da conexão à rede de Internet, podem ocorrer distorções na mensagem que chega ao receptor, deixando-a destoante das mensagens emitidas pelo emissor.

Na esfera das fragilidades das TICs nas psicoterapias, há de se considerar a proteção da privacidade das interações articuladas digitalmente (Taylor, Fitzsimmons-Craft, & Graham, 2020). Manter o sigilo das informações para cada recurso tecnológico (computador e telefone/smartphone) utilizado na psicoterapia é primordial no que concerne aos aspectos éticos. Respeitar a confidencialidade, resguardar as revelações dos clientes e proteger a privacidade deles, adotando medidas que impeçam a divulgação de informações do processo psicoterapêutico, são aspectos essenciais a serem considerados (Payne et al., 2020). Isso pode ser engendrado com o uso de computadores que tenham: configurações de criptografia, autenticação e segurança em nível máximo; sistema operacional com as correções disponibilizadas pelo fabricante; programa de antivírus atualizado e ativado. Taylor et al. (2020) salientam que as preocupações com os dispositivos de segurança são importantes, mas, devido aos avanços tecnológicos que vêm carregados de vulnerabilidades, é quase impossível garantir a privacidade dos dados totalmente.

Na seara da proteção de dados dos clientes, os psicólogos que atuam no Brasil estão sujeitos às normativas dos conselhos que regulamentam a profissão e de legislações nacionais. No âmbito do Conselho Federal de Psicologia, cabe mencionar o Código de Ética do Psicólogo, que aborda a questão do sigilo no seu art. 9º: “É dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das

peças, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional” (CFP, 2005, p. 13). O sigilo está relacionado a adoção de medidas para salvaguardar a intimidade dos clientes, protegendo-os contra violações e espionagem de terceiros. Os dados fornecidos pelos clientes antes da psicoterapia (dados cadastrais), durante a psicoterapia (relato do cliente) e após a psicoterapia (registros no prontuário) devem ser zelados e protegidos, por serem dados pessoais sensíveis, que expõem a intimidade dos clientes, podendo acarretar sérios prejuízos para eles.

O não cumprimento desta normativa pelos psicólogos inscritos nos Conselhos Regionais de Psicologia (CRP) incorre em sanções disciplinares (CFP, 2019). O Código de Processamento Disciplinar prevê que a infringência às normativas de natureza administrativa dos Conselhos Federal e Regional de Psicologia seja apurada e, uma vez confirmada, tais profissionais estão sujeitos a penalidades, que têm como parâmetro, entre outros fatores, a gravidade da falta e o caráter primário ou não do infrator (CFP, 2019). Após a apuração, a sanção para os psicólogos inscritos no CRP é materializada e varia em: “. . . advertência; multa; censura pública; suspensão do exercício profissional, por até 30 (trinta) dias, *ad referendum* do Conselho Federal de Psicologia; cassação do exercício profissional, *ad referendum* do Conselho Federal de Psicologia” (CFP, 2005, p. 16). Salienta-se, portanto, que o atendimento psicológico oferecido presencialmente ou on-line não dispensa o registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos (CFP, 2003), e os psicólogos devem se responsabilizar pelo sigilo e pela segurança das informações.

Além das normativas dos órgãos regulamentadores da profissão de psicólogo referentes às questões éticas profissionais, tem-se a Lei n. 13.709, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que estabelece as bases legais para a coleta e o tratamento de dados pessoais, primando pela privacidade das pessoas na *web* e fora dela (Brasil, 2018). Esta legislação prevê que o prestador de serviço é responsável por tutelar os dados dos seus clientes, mantendo-os em local que garanta o sigilo e a privacidade. No tocante aos psicólogos, estes dados devem ser guardados por 5 anos (CFP, 2003). São considerados dados sensíveis pela LGPD o conteúdo dos dados cadastrais (origem racial ou étnica, saúde etc.), os registros das sessões de psicoterapia, entre outros; portanto, devem ser protegidos.

Quando há o armazenamento de dados sensíveis dos clientes de forma indevida, como no computador pessoal do profissional de psicologia sem as devidas configurações de segurança (antivírus e criptografia etc.), e na hipótese de ocorrer furto do aparelho, problemas técnicos, perda dos registros por falta de backup e ataques on-line perniciosos de outrem, os dados sensíveis restam comprometidos em relação ao sigilo e à confidencialidade. Nesse sentido, os psicólogos estão sujeitos às penalidades da LGPD, levando em consideração as especificidades do ato infracional e a reparação pelos danos patrimonial, moral, individual ou coletivo (Brasil, 2018) que seus clientes vierem a sofrer com a quebra de sigilo e confidencialidade dos dados sensíveis.

Para se trabalhar na prestação de serviços voltados à saúde mental, a privacidade e a confidencialidade tornam-se primordiais (“Ethical Principles of Psychologists,” 2017), pois, sem esses componentes, a psicoterapia está fadada à ineficácia (Lustgarten, Garrison, Sinnard, & Flynn, 2020). O progresso tecnológico que possibilita muitas pessoas terem acesso a serviços psicológicos pode trazer consequências e riscos para a privacidade dos clientes (Lustgarten et al., 2020). Diante disso, é importante que psicólogos avaliem como é possível estabelecer

a confidencialidade com os clientes diante das TICs, utilizadas na prestação de serviços, e busquem ser transparentes sobre as características e os riscos da psicoterapia nesse contexto, comunicando aos clientes por meio de um documento de consentimento informado (Chaet, Clearfield, Sabin, & Skimming, 2017; Lustgarten et al., 2020). O consentimento informado deve abranger, entre outros fatores pertinentes, os limites da confidencialidade (Magruder, Adams, Pohto, & Smith, 2018; Lustgarten et al., 2020).

Na perspectiva de Russell (2020) e Lustgarten et al. (2020), o consentimento informado é um documento necessário de ser assinado pelos clientes da psicoterapia on-line, destinado a conscientizá-los acerca das suscetibilidades próprias desse tipo de atendimento, contendo informações sobre os procedimentos do processo via TICs, vantagens e desvantagens, o que pode ser esperado em termos de ajuda e alternativas de salvaguardar contra os riscos eventuais. Não que isso exima a responsabilidade dos psicólogos na tutela dos dados de seus clientes e na manutenção da privacidade e segurança dos dispositivos utilizados, mas que faça parte de uma conduta ética com a finalidade de promover a transparência da prestação de serviços psicológicos.

O documento de consentimento informado pode orientar os clientes a se engajarem na tarefa de manter a psicoterapia on-line protegida, provendo limites físicos e virtuais seguros. Embora estruturar um documento que oriente e estabeleça o papel dos clientes na psicoterapia possa aparentar uma sensação de segurança entre ambas as partes, é possível perceber que há uma lacuna existente nas normas regulamentares, no tocante a estabelecer limites e critérios mais objetivos para a conduta ética dos psicólogos e dos clientes na psicoterapia on-line. Por isso, torna-se importante questionar, nesse contexto: quais as fragilidades e vulnerabilidades que os psicólogos e os clientes estão sujeitos no contexto da psicoterapia on-line? Como as TICs podem afetar a privacidade de psicólogos e de clientes? Como o sigilo e a confidencialidade podem ser estabelecidos na psicoterapia on-line? Refletir sobre tais questionamentos é importante para o (re)desenhar das práticas éticas em meio às rápidas e constantes transformações tecnológicas, que influenciam o ser e o estar das pessoas na sociedade.

Considerações Finais

A amplitude da pandemia decorrente da Covid-19 provocou mudanças rápidas e generalizadas em todo o setor de saúde. E a psicologia não ficou de fora dessas mudanças, devido às implicações da pandemia na saúde mental das pessoas, entre outros fatores. A psicoterapia on-line, ofertada remotamente, apresenta-se, nesse âmbito, como uma forma de propiciar às pessoas condições de enfrentamento aos conflitos e/ou transtornos psíquicos. Portanto, este estudo se propôs a analisar as implicações éticas envolvidas nesse processo, utilizando a revisão integrativa da literatura.

Com base no levantamento feito, pôde-se notar que as intervenções psicológicas mediadas pelas TICs na atenção à saúde mental são consideradas promissoras para preencher as lacunas existentes na prevenção e no tratamento de doenças mentais no contexto da pandemia da Covid-19. Entretanto, pouco tem sido discutido sobre os aspectos éticos que permeiam a psicoterapia on-line, ou seja, quais são as responsabilidades dos profissionais da psicologia em relação à segurança e à confidencialidade dos dados dos clientes produzidos

antes, durante e após a psicoterapia on-line. Nesse sentido, torna-se importante informar aos clientes sobre os possíveis riscos que podem surgir diante da psicoterapia on-line, realizada remotamente, bem como a adoção de medidas previstas para contornar ou superar tais riscos.

A psicoterapia ofertada por meio das TICs foi citada nos estudos encontrados como e-terapias (Payne et al., 2020), telepsicologia, terapia telemental de saúde (Lustgarten et al., 2020), psicoterapia digital e terapia psicológica on-line (Inchausti et al., 2020). Independentemente de como é nomeada, a psicoterapia realizada com o uso das TICs apresenta benefícios e desafios para clientes e psicólogos. Dentre os benefícios, destaca-se a maior flexibilidade de horário para clientes e psicólogos, a economia de custos e a amplitude do seu alcance, que ultrapassa barreiras geográficas e de mobilidade, a fim de prover suporte instrumental e emocional. Os desafios perpassam pela esfera dos aspectos éticos no trabalho do profissional de psicologia, e como envolver os clientes a cuidar e a proteger os dados produzidos na interação on-line. Todavia, não foram encontrados documentos que possibilitasse avançar na discussão acerca do papel dos clientes para preservar a segurança dos dados produzidos na psicoterapia on-line.

Em termos de limitações deste estudo, verificou-se a necessidade de um estudo abrangente, incluindo literatura sobre psicoterapia on-line em outras situações de crises e emergências, além de diretrizes e protocolos desenvolvidos e operacionalizados por centros especializados. Verificou-se, nesta pesquisa, que os dados empíricos sobre a prestação de serviços em psicoterapia on-line são limitados, especialmente sobre as mudanças no processo de interação entre psicólogos-clientes, nas alterações do setting clínico, nas características da demanda, na qualidade da oferta de serviços e na avaliação da efetividade da psicoterapia on-line, considerando a crise de saúde advinda da pandemia da Covid-19.

Dentre as sugestões para os estudos futuros, destaca-se a importância de acompanhar a evolução do trabalho dos profissionais da psicologia por meio das TICs, tanto no período pandêmico quanto no pós-pandemia, procurando estabelecer correlações entre as situações adversas do cotidiano que podem interferir nos resultados da psicoterapia on-line e os estudos de preditores voltados a garantir uma prática psicoterápica on-line segura nas questões éticas, aliando às necessidades do contexto de cada país, das características das populações e das condições socioeconômicas de psicólogos e clientes.

Referências

- Asmundson, G. J. G., & Taylor, S. (2020). Coronaphobia: Fear and the 2019-nCoV outbreak. *Journal of Anxiety Disorders*, 70 (102196), 03. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102196>
- Bao, Y., Sun, Y., Meng, S., Shi, J., & Lu, L. (2020). 2019-nCoV epidemic: Address mental health care to empower society. *The Lancet*, 395(10224), e37-e38. doi:[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30309-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30309-3)
- Barros-Delben, P., Cruz, R. M., Trevisan, K. R. R., Gai, M. J. P., Carvalho, R. V. C. de, Carlotto, P. A. C., . . . Malloy-Dini, L. F. (2020). Saúde mental em situação de emergência: COVID-19. *Revista Debates Psiquiatria*, 2(10), 18-26. Recuperado de https://d494f813-3c95-463a-898c-ea1519530871.filesusr.com/ugd/c37608_909ea3ff3b1c4ad3a032a853f68315b7.pdf

- Brasil. (2018). *Lei n. 13.709* (14 de agosto). Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. doi:[http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Carvalho, P. M. M., Moreira, M. M., Oliveira, M. N. A., Landim, J. M. M., & Rolim, M. L., Neto (2020). The psychiatric impact of the novel coronavirus outbreak. *Psychiatry Research*, 286(112902), 1-2. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112902>
- Chaet, D., Clearfield, R., Sabin, J. E., & Skimming, K. (2017). Ethical practice in telehealth and telemedicine. *J Gen Intern Med*, 32(2017), 1136-1140. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s11606-017-4082-2>
- Cluver, L., Lachman, J. M., Sherr, L., Wessels, I., Krug, E., Rakotomalala, S., & McDonald, K. (2020). Parenting in a time of COVID-19. *The Lancet*, 395(10231), e64. doi:[http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30736-4](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30736-4)
- Conselho Federal de Psicologia. (2000). *Resolução CFP n. 010* (20 de dezembro). Especifica e qualifica a Psicoterapia como prática do Psicólogo. Brasília, DF: CFP. Recuperado de http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2000/12/resolucao2000_10.pdf
- Conselho Federal de Psicologia. (2003). *Resolução CFP n. 007* (14 de junho). Manual de Elaboração de Documentos Decorrentes de Avaliações Psicológicas. Brasília, DF: CFP. Recuperado de https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2003/06/resolucao2003_7.pdf
- Conselho Federal de Psicologia. (2005). *Resolução CFP Nº 010/05. Código de Ética Profissional do Psicólogo*. Brasília, DF: CFP. Recuperado de <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf>
- Conselho Federal de Psicologia. (2018). *Resolução CFP n. 11* (11 de maio). Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP Nº 11/2012. Recuperado de <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>
- Conselho Federal de Psicologia. (2019). *Resolução CFP n. 11* (14 de junho). Institui o Código de Processamento Disciplinar. Brasília, DF: CFP. Recuperado de <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-de-fiscalizacao-e-orientacao-n-11-2019-institui-o-codigo-de-processamento-disciplinar?origin=instituicao&q=011/2019>
- Conselho Federal de Psicologia. (2020a). *Resolução do exercício profissional n. 4* (26 de março). Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológico prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID19. Brasília, DF. Recuperado de <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid19?origin=instituicao>
- Conselho Federal de Psicologia. (2020b). *Ofício-Circular n. 40/2020/GTec/CG-CFP*, Brasília-DF. Recuperado de https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2020/03/SEI_CFP-0214041-Of%C3%ADcio-Circular_.pdf

- Domingues-Castro, M. S., & Torres, A. R. (2018). Hikikomori: Revisão sobre um grave fenômeno de isolamento social. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 68(4), 264-72. doi:<https://doi.org/10.1590/0047-2085000000214>
- Duan, L., & Zhu, G. (2020). Psychological interventions for people affected by the COVID-19 epidemic. *The Lancet Psychiatry*, 7(4), 300-302. doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30073-0](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30073-0)
- Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct. (2017). *American Psychological Association*. Retrieved from <https://www.apa.org/ethics/code/>
- Ferguson, N., Laydon, D., Nedjati, G., G., Imai, N., Ainslie, K., Baguelin, M., . . . Ghani, A. (2020). *Impact of non-pharmaceutical interventions (NPIs) to reduce COVID-19 mortality and healthcare demand* (Report 9). Imperial College London: London. doi:<http://dx.doi.org/10.25561/77482>
- Gjik, L. (2020). El suicidio juvenil en tiempos de pandemia, cuarentena y crisis económica. *La Izquierda Diario Chile*. Recuperado de <http://www.laizquierdadiario.cl/El-suicidio-juvenil-en-tiempos-de-pandemia-cuarentena-y-crisis-economica>
- Goyal, K., Chauhan, P., Chhikara, K., Gupta, P., & Singh, M. P. (2020). Fear of COVID 2019: first suicidal case in India. *Asian Journal of Psychiatry*, 49(101989). doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.ajp.2020.101989>
- Hopia, H., Latvala, E., & Liimatainen, L. (2016). Reviewing the methodology of an integrative review. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 30(4), 662-9. doi:<https://doi.org/10.1111/scs.12327>
- Humer, E., Pieh, C., Kuska, M., Barke, A., Doering, B. K., Gossmann, K., . . . Probst, T. (2020). Provision of Psychotherapy during the COVID-19 Pandemic among Czech, German and Slovak Psychotherapists. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13), 4811. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph17134811>
- Inchausti, F., MacBeth, A., Hasson-Ohayon, I., & Dimaggio, G. (2020). Psychological Intervention and COVID-19: What We Know So Far and What We Can Do. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 50(09460), 243–250. doi:<https://doi.org/10.1007/s10879-020-09460-w>
- Jiang, X., Deng, L., Zhu, Y., Ji, H., Tao, L., Liu, L., . . . Ji, W. (2020). Psychological crisis intervention during the outbreak period of new coronavirus pneumonia from experience in Shanghai. *Psychiatry Research*, 286(112903), 0163-4453. doi:<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112903>
- Jung, S. J., & Jun, J. Y. (2020). Mental health and psychological intervention amid COVID-19 Outbreak: Perspectives from South Korea. *Yonsei Medical Journal*, 61(4), 271-272. doi:<http://dx.doi.org/10.3349/ymj.2020.61.4.271>
- Lustgarten, S. D., Garrison, Y. L., Sinnard, M. T., & Flynn, A. W. (2020). Digital privacy in mental healthcare: Current issues and recommendations for technology use. *Current Opinion in Psychology*, 36 (12), 25-31. doi:<https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.03.012>
- Magruder, J. A., Adams, B. S., Pohto, P., & Smith, T. L. (2018). Clinicians' experiences of transition to electronic health records. *Journal of College Counseling*, 21(12104), 210-223. doi:<https://doi.org/10.1002/jocc.12104>
- Miguel, A. M., & Labiak, F. P. (2020). O que fazer quando a ameaça da saúde psíquica é (in)visível: Enfrentamento e implicações da COVID-19. *Âmbito jurídico*, 197(2020), 1-1.

- Recuperado de <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/outros/o-que-fazer-quando-a-ameaca-da-saude-psiquica-e-invisivel-enfrentamento-e-implicacoes-da-covid-19/>
- Ornell, F., Schuch, J. B., Sordi, A. O., & Kessler, F. H. P. (2020). "Pandemic fear" and COVID-19: mental health burden and strategies. *Brazilian Journal of Psychiatry*. Vol. 42 Issue 3/2020: 232-235. doi:<https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-0008>
- Payne, L., Flannery, H., Gedara, C. K., Daniilidi, X., Hitchcock, M., Lambert, D., . . . Christie, D. (2020). Business as usual? Psychological support at a distance. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 25(3), 672-686. doi:<https://doi.org/10.1177/1359104520937378>
- Probst, T., Stippl, P., & Pieh, C. (2020). Changes in Provision of Psychotherapy in the Early Weeks of the COVID-19 Lockdown in Austria. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11), 3815. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph17113815>
- Qiu, J., Shen, B., Zhao, M., Wang, Z., Xie, B., & Xu, Y. (2020). A nationwide survey of psychological distress among Chinese people in the COVID-19 epidemic: Implications and policy recommendations. *General Psychiatry*, 33(213), e100213. doi:<https://doi.org/10.1136/gpsych-2020-100213>
- Russell, I. G. (2020). Remote Working during the Pandemic: A Q&A with Gillian Isaacs Russell: Questions from the Editor and Editorial Board of the *BJP*. *British Journal of Psychotherapy*, 36(3), 364-374. doi:<https://doi.org/10.1111/bjp.12581>
- Taylor, C. B., Fitzsimmons-Craft, E. E., & Graham, A. K. (2020). Digital technology can revolutionize mental health services delivery: The COVID-19 crisis as a catalyst for change. *International Journal of Eating Disorders*, 53(7), 1155-1157. doi:<https://doi.org/10.1002/eat.23300>
- Thew, G. R. (2020). IAPT and the internet: The current and future role of therapist-guided internet interventions within routine care settings. *Cognitive Behaviour Therapist*, 13(4), 1-11. doi:<https://doi.org/10.1017/S1754470X20000033>
- Vieira, P. R., Garcia, L. P., & Maciel, E. L. N. (2020). Isolamento social e o aumento da violência doméstica: O que isso nos revela? *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 23(1980), e200033. doi:<https://dx.doi.org/10.1590/1980-549720200033>
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in china. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), 1729-51. doi: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17051729>
- Whaibeh, E., Mahmoud, H., & Naal, H. (2020). Telemental health in the context of a pandemic: The COVID-19 experience. *Current Treatment Options in Psychiatry*, 7(210), 198-202. doi:<https://doi.org/10.1007/s40501-020-00210-2>
- Wind, T. R., Rijkeboer, M., Andersson, G., & Riper, H. (2020). The COVID-19 pandemic: The 'black swan' for mental health care and a turning point for e-health. *Internet Interventions*, 20(1), 100317. doi:<https://doi.org/10.1016/j.invent.2020.100317>
- World Health Organization. (2020a). *Coronavirus disease (COVID-19) situation dashboard*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2020b). *Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak*. Geneva: WHO. Recuperado de <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>

- Wright, J. H., & Caudill, R. (2020). Remote treatment delivery in response to the COVID-19 pandemic. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 89(7376), 130-132. doi:<https://doi.org/10.1159/000507376>
- Xiao, C. (2020). A novel approach of consultation on 2019 novel coronavirus (COVID-19)-related psychological and mental problems: structured letter therapy. *Psychiatry Investigation*, 17(2), 175-176. doi:<https://doi.org/10.30773/pi.2020.0047>
- Zhang, C., Yang, L., Liu, S., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., . . . Zhang, B. (2020). Survey of insomnia and related social psychological factors among medical staff involved in the 2019 novel coronavirus disease outbreak. *Frontiers in Psychiatry*, 11(306), 1-9. doi:<http://dx.doi.org/10.3389/fpsyt.2020.00306>
- Zhou, X. (2020). Psychological crisis interventions in Sichuan Province during the 2019 novel coronavirus outbreak. *Psychiatry Research*, 286(2020), 112895. doi:<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112895>

Sobre os autores:

Roberto Moraes Cruz: Pós-Doutorado em Ciências da Saúde pela Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP); em Medicina Molecular, pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); e em Ciências Humanas, pela Universitat de Barcelona. Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestrado em Educação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Graduação em Psicologia pela UFBA. Professor do Departamento de Psicologia da UFSC. Bolsista de Produtividade em Pesquisa 2 (CNPq). Editor-chefe da Revista Psicologia: Organizações e Trabalho. **E-mail:** robertocruzdr@gmail.com, **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-4671-3498>

Fernanda Pereira Labiak: Mestrado em Educação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). MBA em Gestão Estratégica de Pessoas pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Psicóloga pela UFU. Professora do ensino superior na Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Florianópolis. Coordenadora do projeto de extensão Direito Intergeracional e Transversalidade. Pesquisadora na área de Estudos Interdisciplinares sobre Mulheres, Gênero e Feminismo. Conselheira no Conselho Estadual dos Direitos da Mulher (CEDIM/SC). Colaboradora na Comissão Especial de Psicologia, Justiça e Segurança Pública do Conselho Regional de Psicologia de Santa Catarina (CEPJUSP/CRP-12). **E-mail:** fernanda_labiak@yahoo.com.br, **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-8272-711X>

Recebido em: 6/11/2020

Última revisão: 21/06/2021

Aceite final: 28/06/2021