



Senado
Académico
*Academic
Senate*

Universidad de Puerto Rico, Recinto de Ciencias Médicas
University of Puerto Rico, Medical Sciences Campus

2021-2022
Certificación 043

Yo, Raúl Rivera González, Secretario Ejecutivo del Senado Académico del Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico, Certifico:

Que el Senado Académico en su reunión ordinaria del 2 de diciembre de 2021, acordó:

- **Aprobar la Guía para el Ofrecimiento de Servicios Virtuales de Consejería, Psicología y Trabajo Social a estudiantes matriculados y activos en el Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico.**
- **La Guía forma parte de esta Certificación.**

Y, para que así conste, expido y remito la presente Certificación bajo el sello el Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico, en San Juan, Puerto Rico, hoy 8 de diciembre de 2021.

Raúl Rivera González, DrPH, MS. MT.
Secretario Ejecutivo

Dirección/Address:
PO BOX 365067
SAN JUAN PR
00936-5067

Teléfono/Phone:
787-758-2525
Exts. 2210,
2351, 1837

Directo/Direct:
787-758-9845

Fax:
787-758-8194

RRG/mmr



Patrono con
Igualdad
de Oportunidad
en el Empleo
M/M/V/I
*Equal Employment
Opportunity
Employer M/W/V/H*

**Universidad de Puerto Rico
Recinto de Ciencias Médicas
Unidad de Consejería, Trabajo Social y Psicología**

**Guía para el Ofrecimiento de Servicios Virtuales de Consejería, Psicología y
Trabajo Social a estudiantes matriculados y activos en el
Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico**

2021



I – Trasfondo

A finales del año 2019, se identificó un virus al que se llamó COVID-19. Su propagación desarrolló una pandemia en la cual ha resultado ser fatal para un número significativo de personas. Como parte del esfuerzo para detener esta amenaza mundial a la salud, instituciones académicas, gobiernos, además de algunas empresas farmacéuticas comenzaron esfuerzos para desarrollar tratamientos y vacunas. A nivel de Puerto Rico, el gobierno a nivel federal, estatal y municipal tomaron medidas para tratar de controlar este peligro a la salud pública y evitar que los hospitales colapsaran por la cantidad de casos. Como parte de ello, en marzo de 2020, mediante la orden ejecutiva Núm. OE-2020-20 de la entonces Gobernadora Interina, Hon. Wanda Vázquez Garced, se decretó un cierre total, que comenzaría a partir del lunes 16 de marzo del 2020 hasta el 30 de marzo. Algunas de las medidas en la orden ejecutiva del cierre total incluyeron, la cancelación de actividades multitudinarias, así como el cierre de centros de trabajos, escuelas, universidades y negocios. La situación se extendió mucho más de lo esperado por la mayoría de las personas y de semanas se amplió a meses. Actualmente, a pesar de la vacunación en masa y más de un año después, continúan varias restricciones para evitar la propagación y el contagio del virus impactando la prestación de servicios, así como de la Educación Superior de manera presencial.

Al cerrar las universidades, las clases se transformaron de la noche a la mañana de un carácter típico presencial a virtual. En aquel entonces, debido a la pandemia, tanto los estudiantes del Recinto de Ciencias Médicas como otros estudiantes universitarios del país, no podían presentarse a sus salones de clases ni centros de práctica. El cambio inmediato de un formato de educación presencial a uno virtual, incluyendo el cierre de centros de práctica, generó varias situaciones. Éstas tuvieron que ser atendidas con urgencia. De repente los estudiantes perdieron la relación diaria presencial con sus compañeros y profesores. Además, el cierre de la mayoría de los negocios y lugares públicos eliminó espacios físicos de socialización y distracción. Los Estudiantes tuvieron que permanecer en sus casas y hospedajes sin salir la mayor parte del tiempo. En algunos casos, cerrar los centros de práctica para los estudiantes provocó que sus planes de graduación y entrada al mercado laboral (y consiguiente independencia económica) se atrasaran sin tener una fecha clara de “normalización” o terminación del grado académico.

Cabe destacar que, además de las limitaciones en socialización durante los meses iniciales de pandemia de marzo a junio del 2020, la Universidad de Puerto Rico (UPR) llevó a cabo la migración de los servicios de correo electrónico y servicios relacionados desde la plataforma Google a la plataforma Microsoft. El proceso comenzó con los empleados del Sistema UPR para luego pasar a los estudiantes. El mismo adoleció de una transición ordenada que dio paso a problemas para mantener la comunicación entre los miembros de la comunidad universitaria, impactando más el proceso de cambio y ajuste de los estudiantes a recibir una educación y servicios virtuales en lugar de presenciales.

Tales situaciones entre otros factores asociados a la pandemia, así como el enfrentar situaciones domésticas impactaron la salud mental de Estudiantes del Recinto. Debido a estas y otras circunstancias muchos estudiantes solicitaron los servicios de psicología y consejería en nuestro Recinto. Ante este panorama, se vio impactada la modalidad en la prestación de servicios de consejería y psicología a los estudiantes de nuestro Recinto. Los mismos continuaron recibiendo servicios a distancia por métodos como el teléfono o la computadora. Cada oficina de consejería y psicología ofreció servicios por su cuenta con la información, recursos físicos y personales disponibles en su singularidad. Esto trajo como resultado, la continua utilización de servicios de salud mental bajo la modalidad en línea por parte de los estudiantes pertenecientes a las 6 Escuelas del Recinto, evidenciando así su necesidad y demanda.

II. Beneficios de la Ciberterapia para los Estudiantes del Recinto de Ciencias Médicas

De acuerdo con la Ley Núm. 48 de 29 de abril de 2020, Ley para Regular la Ciberterapia en Puerto Rico, la misma es la práctica a distancia de los profesionales en fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla-lenguaje, psicología, consejería, trabajo social, consejería en rehabilitación y terapia educativa que cuentan con licencias vigentes en la jurisdicción de Puerto Rico o en la jurisdicción federal. La Ciberterapia es la interacción individuo-terapeuta que está mediada por herramientas tecnológicas de comunicación e información. Los mismos deben incluir, pero sin limitarse a, servicios de diagnóstico, evaluación, análisis, consultas, supervisión, información, educación, interpretación e intervención con las necesidades y expectativas del individuo que los recibe. Según el Artículo Núm.3 de esta ley expone que es función primordial del Gobierno de Puerto Rico velar por que se presten y ofrezcan a los habitantes de esta Isla, servicios de terapias y de rehabilitación de la más alta calidad, sin barreras de clase alguna que impidan el acceso a estos. Los adelantos tecnológicos hacen posible que hoy en día se puedan ofrecer servicios de terapias y de rehabilitación sin la limitación que representa una frontera geográfica.

Es por tal razón que la práctica de la Ciberterapia es una alternativa viable y de beneficio para los Estudiantes del Recinto de Ciencias Médicas. La misma promueve su accesibilidad y conveniencia, así como reducir el estigma en la búsqueda de los servicios de ayuda. A su vez, garantiza la continuidad del ofrecimiento de servicios fuera de las facilidades físicas de su unidad, ante surgimientos emergentes que amenacen la salud pública, eventos catastróficos y/o pandémicos entre otros.

III – Descripción de la Guía

El objetivo de la Guía para el Ofrecimiento de Servicios Virtuales de Consejería, Psicología y Trabajo Social en el Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico (GSV-RCM), es aprovechar la experiencia y aprendizaje colectivo de las diferentes oficinas del RCM que ofrecen servicios de consejería, psicología y trabajo social. Dicha Guía es de carácter general que debe adaptarse a cada situación, oficina de prestación de servicios y cada profesional de ayuda. Reconocemos que las instalaciones físicas, recursos y procedimientos en que laboran estos profesionales varían mucho en nuestro recinto. Con eso en mente, la Guía se limitará a: (1) aspectos generales que sugerimos deben tenerse en cuenta y (2) fomentar la calidad de servicios de salud mental. A modo de agilizar la lectura cuando mencionemos profesionales de salud mental (PSM) nos referiremos a los profesionales de la consejería, psicología y trabajo social adscritos al RCM, ya sea por empleo regular o contrato, que ofrecen servicios a estudiantes matriculados en los programas del Recinto de Ciencias Médicas de la UPR, cuyos deberes docentes están definidos bajo el Artículo 63: Secciones 63.4 y 63.4.1 del Reglamento General de la UPR. Esta Guía se complementará con los reglamentos que establezca la Oficina de Reglamentación y Certificación de Profesionales de la Salud, del Departamento de Salud de Puerto Rico y las juntas examinadoras de consejería, psicología y trabajo social. De igual forma, aplicarán todos los reglamentos y certificaciones relevantes, adaptadas a los servicios de salud mental tratados en este documento.

Es importante aclarar que, el ofrecer servicios virtuales por parte de estos profesionales de salud mental a los estudiantes, no limita en forma alguna a que puedan recibir servicios de manera presencial.

Plataformas - Las plataformas utilizadas para llevar a cabo estos servicios son variadas. En términos generales, ellas ofrecen la capacidad de conferencias con sonido y video por medio de la internet. Por lo tanto, quien provee el servicio de salud (PSM) y el o los receptores (estudiantes), deben tener acceso a una computadora conectada a internet o celular que tenga esa capacidad. La operación también es similar en el sentido de que una vez se coordina la fecha y hora de la cita el PSM crea una dirección o enlace

electrónico que se le envía al estudiante para llevar a cabo la sesión luego de que este último haya firmado el formulario electrónico de consentimiento informado para recibir servicios en modalidad virtual. Algunas oficinas pudieran tener un solo documento que incluya el consentimiento para ambas modalidades sin necesidad de tener dos diferentes. La Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud, conocida comúnmente como la ley HIPAA por sus siglas en inglés exige que el servicio que se utilice contenga un documento llamado "Business Associate Agreement" (BAA). Un BAA es un contrato entre una entidad cubierta por HIPAA y una empresa o negocio para garantizar la seguridad y privacidad de la información. Es importante especificar que la aceptación de recibir servicios de forma virtual o remota no limita en forma alguna el recibir los mismos en formato presencial cuando así se coordine entre el PSM y el estudiante.

Hasta el momento se han identificado en uso en el RCM las siguientes plataformas virtuales de servicio que reúnen las características antes mencionadas, estas son: Doxy.me, MS Teams, Google Meets for G Suite, Skype y Zoom. Según el documento "Notification of Enforcement Discretion for Telehealth Remote Communications During the COVID-19 Nationwide Public Health Emergency" estas cumplen con los parámetros necesarios de protección HIPAA. La versión de Skype tiene que ser "Skype for Business" y la de Zoom "Zoom for Healthcare" para cumplir con el requerimiento de protección de información de salud.

Equipo - Antes de comenzar a ofrecer los servicios virtuales hay que corroborar que el equipo necesario esté completo y trabajando. Por ejemplo, que se encuentren en óptimo funcionamiento la computadora, así como los micrófonos, bocinas, cámaras al igual que la conexión a internet. Es importante corroborar la identidad tanto de quien va a proveer el servicio como de quien lo ha de recibir previo al comienzo de la sesión. Aunque no es óptimo se puede considerar ofrecer el servicio sin que una o las dos partes cuente con imagen si ya se ha establecido la relación terapéutica y no es la cita inicial. En caso de que el problema sea con micrófono o bocinas se debe considerar recalendarizar la cita o llevarla a cabo por teléfono si esto conlleva un caso de urgencia.

Sesión – Con la idea que la sesión virtual se lleve a cabo de la forma más eficientemente posible hacemos las siguientes recomendaciones.

Previo a comenzar la sesión

- a. Si planifica utilizar diagramas, fotos o cualquier tipo de documento digitalizado antes de comenzar la sesión lo tenga abierto en la computadora. Simplemente comparta esa pantalla cuando sea necesario. El buscar documentos durante la sesión puede aumentar la posibilidad de perder la concentración, el interés, interrumpir la dinámica del momento o cometer un error con el teclado o con el cursor. Esto último pudiera interrumpir la comunicación o sesión terminando el enlace o sin querer mostrar una ventana que no era para el estudiante. Por ejemplo, correo personal del PSM o notas que no eran adecuadas que el estudiante las viera.
- b. Corroborar el ángulo de la cámara de video. Los ojos del PSM deben estar aproximadamente a medio camino entre la mitad de la pantalla y el tope superior.

- c. No debe haber una fuente de luz intensa detrás de ninguno de los dos participantes (estudiante y PSM) sino preferiblemente de frente.
- d. Si utiliza un fondo digital (“background”) de pantalla debe escoger alguno que no distraiga. Sugerimos sencillo y de colores claros.
- e. En ocasiones las bocinas o micrófonos de los equipos electrónicos no son de la mejor calidad. Por lo tanto, pudiéramos alzar el volumen. En la medida que sus instalaciones físicas se lo permitan trate de evitar que la sesión se oiga claramente fuera de su oficina. Para eso puede utilizar audífonos y/o micrófonos adicionales a los integrados en su monitor. También puede colocar cerca de la puerta de su oficina (por fuera) generadores de ruido blanco (“white noise”), de olas, lluvia o sonidos similares.

Para la sesión

Es importante que el estudiante tenga claro que la sesión va a ser de modo virtual. Esto implica varias responsabilidades de su parte como:

- a. Los estudiantes que recibirán el servicio deben de completar el formulario de consentimiento informado previo a la sesión.
- b. Debe estar en un espacio que le permita privacidad y confidencialidad. No debe estar en un lugar público (como un negocio con wifi o sala de la casa cuando haya más personas en la vivienda). Antes de comenzar cada sesión informar al profesional del espacio donde se encuentra.
- c. Corroborar la identidad tanto de quien va a proveer el servicio como de quien lo ha de recibir previo al comienzo de la sesión.
- d. Acordar un plan preventivo ante el caso de interrupción de comunicación, así como la cantidad máxima de intentos para restablecer la sesión. Debe repasarse cada cierto número de sesiones (por ejemplo, cada dos sesiones) por lo menos.
- e. En caso de emergencia el profesional debe saber con quién comunicarse que pueda intervenir con el estudiante en un tiempo corto adecuado. Preferiblemente alguien que esté en la misma vivienda o cerca. También el estudiante debe tener varios números de emergencia para periodos fuera del horario regular de trabajo del PSM como salas de emergencia, hospitales psiquiátricos y servicios similares.

IV – Bibliografía (Leyes, Reglamentos y Certificaciones relevantes)

- I. Junta de Gobierno UPR Certificación Núm. 100 2019-2020, Plan Operacional de Emergencias y Respuesta a Enfermedades Infecciones en la Universidad de Puerto Rico. 3 de abril del 2020.
- II. Ley para Regular la Ciberterapia en Puerto Rico. Ley Núm. 48 de 29 de abril de 2020.

- III. Reglamento General Universidad de Puerto Rico (Capítulo VII: Régimen de Personal: Disposiciones Aplicables al Personal Docente. Artículo 63. Sección 63.4).
- IV. Orden Ejecutiva Núm. 2020-20, de la Gobernadora Hon. Wanda Vázquez Garced, para viabilizar los cierres necesarios Gubernamentales y Privados para combatir los efectos del (COVID-19) y controlar el riesgo de contagio en nuestra Isla.
- V. Orden Administrativa Núm. 470, Departamento de Salud de Puerto Rico. 4 de diciembre del 2020.
- VI. Certificación 40 Protocolo para la Prevención y Manejo de Comportamiento Suicida en la UPR.

V – Documentos Relevantes

(2021). FAQs on Telehealth and HIPAA during the COVID-19 nationwide public health emergency <https://www.hhs.gov/sites/default/files/telehealth-faqs-508.pdf>. Recuperado 14/junio/2021.

(2021). HIPAA Compliance Checklist. <https://www.hipaajournal.com/hipaa-compliance-checklist/>.

(2015). Guide to Privacy and Security of Electronic Health Information. <https://www.healthit.gov/sites/default/files/pdf/privacy/privacy-and-security-guide.pdf> Recuperado 14/junio/2021.

(2021). Family Educational Rights and Privacy Act (FERPA) <https://www2.ed.gov/policy/gen/guid/fpco/ferpa/index.html> Recuperado 14/junio/2021.

(2017). What Is a HIPAA Business Associate Agreement (BAA)? <https://healthitsecurity.com/features/what-is-a-hipaa-business-associate-agreement-baa> Recuperado 14/junio/2021.

(2020). HIPAA-Compliant Telehealth During COVID-19 <https://theinstitute.umaryland.edu/media/ssw/institute/images/covid-19-page/HIPAA-compliance-and-Platforms-COVID-19.pdf>

(2020). Notification of Enforcement Discretion for Telehealth Remote Communications During the COVID-19 Nationwide Public Health Emergency. <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/special-topics/emergency-preparedness/notification-enforcement-discretion-telehealth/index.html>

Este documento fue redactado por la Profesora Zayra M. Reyes Pérez, MRC y por el Doctor Carlos J. Cañuelas Pereira, CPL con insumo y aprobación de profesionales en Consejería, Consejería en Rehabilitación, Psicología y Trabajo Social del Recinto de Ciencias Médicas.