

# LINEE GUIDA PER LE PRESTAZIONI PSICOLOGICHE VIA INTERNET E A DISTANZA

NELLE MORE DI UNA CODIFICAZIONE DEONTOLOGICA NEI TERMINI DI CUI ALL'ARTICOLO 41 DEL CODICE  
DEONTOLOGICO DEGLI PSICOLOGI ITALIANI

## PRINCIPI GENERALI

1. I principi etici e le regole di deontologia professionale dello psicologo si applicano anche nei casi in cui le prestazioni, o parti di esse, vengono effettuate a distanza, via Internet o con qualunque altro mezzo.  
L'utilizzo di tali mediazioni per la pratica professionale richiede particolare attenzione e cautela da parte dello psicologo, soprattutto laddove esse sono non usuali, innovative o sperimentali e comunque in carenza di conoscenze sulle implicazioni secondarie del loro utilizzo sia sul piano della teoria e della tecnica professionale, che sul piano relazionale.
2. La conoscenza del Codice Deontologico è indispensabile per una attenta riflessione sullo sviluppo dell'intervento professionale dello psicologo, soprattutto nei casi di utilizzo di mezzi di comunicazione nuovi per tale ambito e nei casi di limitata esperienza professionale.
3. Ogni nuovo o innovativo mezzo di comunicazione utilizzato nell'esercizio della professione di psicologo necessita dell'identificazione del profilo delle sue specifiche caratteristiche e quindi delle sfide professionali che pone sul piano dell'appropriatezza epistemologica, teorica, tecnica e deontologica.
4. Al momento attuale, in base alla deliberazione n. 19 del 23 marzo 2002 del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi Italiani, le pratiche di attività psicodiagnostica e psicoterapeutica effettuate via Internet potrebbero risultare non conformi ai principi espressi negli artt. 6, 7 e 11 del vigente Codice Deontologico degli Psicologi Italiani, ed in tal caso sarebbero sanzionabili.

## ASPETTI SPECIFICI

### 1. SICUREZZA

#### 1.1 Identità degli psicologi

1.1.1 Gli psicologi devono essere riconoscibili in modo da poterne verificare l'identità e il domicilio.

1.1.2 Gli psicologi associati che sviluppano siti Web devono facilitarne l'identificazione come siti appartenenti a psicologi iscritti all'Ordine professionale.

- 1.1.3** Lo psicologo singolo o associato che offre prestazioni via internet è tenuto a segnalare al proprio ordine professionale di appartenenza l'indirizzo web del sito presso il quale eroga tali prestazioni.
- 1.1.4** Gli psicologi sono tenuti a specificare la loro iscrizione all'Ordine professionale. Se specificano anche l'appartenenza ad associazioni scientifiche devono rendere identificabili e contattabili tali associazioni e reperibili i relativi statuti.
- 1.1.5** Dove un servizio è fornito da più psicologi, questo deve essere chiaramente specificato. In ogni caso deve essere identificabile l'autore della prestazione.
- 1.1.6** Se i professionisti coinvolti afferiscono a professionalità diverse queste devono essere chiaramente identificabili. Nel sito web in cui vengono offerte prestazioni psicologiche devono essere fornite informazioni relative alle norme professionali e al codice deontologico vigenti, ed alle modalità di consultazioni dei medesimi.

## **1.2 Identificazione degli utilizzatori**

- 1.2.1** Di norma va richiesta l'identificazione dell'utente.
- 1.2.2** Anche nei casi in cui una data prestazione preveda in generale la possibilità di garantire l'anonimato dell'utente, lo psicologo deve sempre valutarne la compatibilità caso per caso. La garanzia dell'anonimato dovrà comportare sempre, da parte dello psicologo, l'adozione di precauzioni supplementari, in relazione anche alla possibilità che gli utilizzatori possano necessitare di specifiche tutele o avere uno specifico stato giuridico (per esempio un minore).
- 1.2.3** Gli psicologi che garantiscono l'accesso anonimo a prestazioni professionali devono specificare chiaramente quali prestazioni sono compatibili con l'anonimato e quali non lo sono.
- 1.2.4** Le prestazioni professionali che garantiscono l'anonimato sono allo stesso modo soggette alle regole sul consenso informato ancorché acquisibile solo con un identificativo del cliente.
- 1.2.5** Le prestazioni professionali a distanza rivolte a minori o a clienti soggetti a tutela necessitano di particolare attenzione e maggiori misure di sicurezza. Va prestata particolare attenzione alla autenticità del consenso da parte di coloro che esercitano la potestà genitoriale o la tutela.

## **1.3 Protezione della transazione**

- 1.3.1** Gli psicologi devono accertarsi della sicurezza delle transazioni, comprese le operazioni finanziarie, e della riservatezza delle informazioni psicologiche e personali, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie finalizzate.
- 1.3.2** Va comunque ricercata la massima sicurezza sul sito Internet, sulla linea telefonica o su altri mezzi elettronici utilizzati, attraverso idonea strumentazione (hardware e software) e compreso l'uso dei servizi cifrati.
- 1.3.3** I livelli di sicurezza devono essere sempre aggiornati.

## **2. RISERVATEZZA**

### **2.1 Riconoscimento dei limiti**

**2.1.1** Gli psicologi devono assicurarsi che gli utenti siano informati sulla legislazione relativa alla protezione di dati su qualsiasi tipo di supporto siano registrati, alla comunicazione delle informazioni e sui limiti alla riservatezza, per esempio nei casi in cui ricorre obbligo di referto o di denuncia.

**2.1.2** Gli utenti vanno informati circa i dati custoditi e i loro diritti su di essi.

### **2.2 Conservazione dei dati**

**2.2.1** Le regole sulla custodia dei dati e delle informazioni si applicano anche per le prestazioni a distanza per qualsivoglia tipologia di supporto o tecnologia venga utilizzata.

**2.2.2** Gli psicologi devono tenere conto della possibilità che l'interazione attraverso mezzi telematici può comportare la registrazione e la memorizzazione delle informazioni anche da parte dell'utente.

## **3. RELAZIONE CON LE CARATTERISTICHE DI SPECIALI SERVIZI OFFERTI DA INTERNET**

**3.1** Gli psicologi che offrono prestazioni a distanza devono tenere conto che il servizio è utilizzabile anche al di fuori dei confini nazionali e che gli utenti possono afferire a nazionalità, etnie, religioni, costumi e riferimenti normativi disomogenei rispetto a quelli del professionista, nonché del fatto che regolamentazioni diverse (o assenti) della professione di psicologo in altre nazioni possono indurre aspettative inadeguate, incongrue o errate da parte dell'utilizzatore.

## **4. APPROPRIATEZZA**

### **4.1 La ricerca di base**

**4.1.1** In considerazione del rapido sviluppo dei sistemi di comunicazione e delle ricadute di questi sulla pratica professionale a distanza, gli psicologi devono utilizzare con cautela soprattutto quelli ancora mancanti di una base di ricerca consolidata.

**4.1.2** È un dovere professionale dello psicologo che opera a distanza di informarsi sulle caratteristiche e sui limiti dei mezzi utilizzati e di tenere conto della ancora ridotta disponibilità di informazioni sulle differenze con l'interazione diretta.

**4.1.3** Lo psicologo tiene conto dei limiti della propria competenza sugli strumenti e sulla tecnologia che utilizza e, conseguentemente, attiva servizi ed intraprende solo attività compatibili con tali limiti.

## **5. COMPITI DEGLI ORDINI TERRITORIALI**

- 5.1** È opportuno che ciascun Ordine territoriale tenga un registro aggiornato dei siti in cui gli iscritti offrono prestazioni psicologiche.
- 5.2** È opportuno che ciascun Ordine territoriale istituisca un gruppo di studio allo scopo di monitorare le attività psicologiche svolte, via internet e a distanza, nel proprio territorio di competenza.