

Cláudia Catão Alves Siqueira
Marcelo Nascimento Russo

PSICOTERAPIA ON-LINE

*Ética, Segurança e Evidências
Científicas sobre Práticas Clínicas
Mediadas por Tecnologias*

Copyright © 2018 by CLÁUDIA CATÃO ALVES SIQUEIRA E
MARCELO NASCIMENTO RUSSO

Todos os direitos desta edição reservados à Zagodoni Editora
Ltda. Nenhuma parte desta obra poderá ser reproduzida ou trans-
mitida, seja qual for o meio, sem a permissão prévia da Zagodoni.

EDITOR
Adriano Zago

REVISÃO
Marta D. Claudino

DIAGRAMAÇÃO
Michelle Freitas

PROJETO DA CAPA
Vitória Catão

CIP-Brasil. Catalogação na Publicação
Sindicato Nacional dos Editores de Livros, RJ

S628p

Siqueira, Claudia Catão Alves

Psicoterapia on-line : ética, segurança e evidências cientí-
ficas sobre práticas clínicas mediadas por tecnologias /
Cláudia Catão Alves Siqueira, Marcelo Nascimento Russo. -
1. ed. - São Paulo : Zagodoni, 2018.

128 p. : il. ; 21 cm.

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-5524-062-1

1. Psicologia. 2. Psicoterapia. 3. Comportamento humano.
4. Recursos tecnológicos. I. Russo, Marcelo Nascimento. II.
Título.

18-47020

CDD: 155

CDU: 159.92

ZAGODONI EDITORA LTDA.

Rua Capital Federal, 860 - Perdizes

01259-010 - São Paulo - SP

Tel.: (11) 2334-6327

contato@zagodoni.com.br

www.zagodoni.com.br

Agradecimentos

Escriver um livro é um trabalho intenso, des-
gastante e transformador. Muitas pessoas
caminharam conosco amorosamente neste pro-
cesso. Família, amigos, alunos e pacientes sabem
que têm aqui e sempre a nossa gratidão.

À vida, agradecemos a possibilidade de ter-
mos nos encontrado, pois sem amor e parceria
nunca teríamos realizado este trabalho.

Agradecemos a Vitória e Luísa, nossas fi-
lhas, que sentiram nossa ausência nesses perí-
odos de gestação, pelo incentivo, compreensão e
amor.

Agradecemos especialmente a Kayoko Ya-
mamoto, que nos acolheu dando apoio ao nos-
so trabalho e nos encorajando em momentos
decisivos. A Ryad Simon, pelas conversas que
possibilitaram a germinação deste trabalho. A
Ester Sandler, por desacorrentar a árvore que
tem dado tantos frutos. A Alessandra Campos

Pimentel, irmã de vida, por ter estado sempre presente. A Silvia Karacristo, com quem tive o privilégio de dividir o recanto de trabalho, pela presença gentil e amorosa. A Angela Gebara, Cláudia Bittencourt, Eurides Fernandes Junior, Guilhermina Junqueira Figueiredo, Péricles Pinheiro Machado Júnior e Marcos Giorgetti, pela amizade que nos sustentou nos momentos difíceis.

Agradecemos aos amigos do nosso querido grupo de estudos sobre as obras de Bion: Sueli Rossini, Elaine Polizello, Damaris Furlaneto e Atualpa Catalan, pelo constante incentivo. Aos colegas, professoras do Curso de Pós-graduação em Psicoterapia Breve Operacionalizada: Nídia Leão, Eliana Marcello de Felice e Ileuza Santana, pelos mais de 10 anos de amizade, companheirismo e apoio. A Thais La Rosa e Guilherme Valente, primeiros psicoterapeutas especialistas em Práticas Clínicas Mediadas por Tecnologias da Casa dos Insights, pela confiança e parceria. Aos colegas dos grupos de Klein e Freud: Eliza Finazzi, Patrícia Frassati, Lívia Maria Cardoso, Cássia Bitens e Denir Camargo Freitas, pelo companheirismo de uma vida. Aos amigos que a Psicanálise nos trouxe: Anete Maria Busin Fernandes, Silvia Correia Tavares, Ana Cristina Basile Perez, Olivia Pala Falavina, Ivan Mourão, Vanessa Figueiredo Corrêa, Mariana Arruda Botelho, João Ricardo Terra, Elsa Sussemihl, Claudio Castelo Filho e Luciana Saddi, pela presença constante e afetiva.

Aos meus supervisionandos, alunos e pacientes, um agradecimento especial, pois sem a confiança deles este trabalho não teria sido realizado.

Este livro é fruto da revisão da tese de Doutorado, realizada no Departamento de Psicologia Clínica da Universidade de São Paulo. Agradecemos àqueles que acolheram o nosso texto: Tamara Melnik, Ivonise Fernandes da Motta, Angela Cristini Gebara e Eliza Yoshida, pelas interpelações, críticas e sugestões.

Agradecemos especialmente a Christian Dunker, sempre acolhedor e disponível, que nos presenteou com o prefácio.

Este projeto não teria sido possível sem a confiança de Adriano Zago, da Zagodoni Editora, e sem a cuidadosa revisão do texto de Marta Donila, a quem agradecemos.

Cláudia e Marcelo

Sumário

Prefácio - *Christian Dunker*, 13

Lista de abreviaturas e siglas, 23

Boas-vindas ao leitor, 25

Introdução, 29

CAPÍTULO 1 Novas tecnologias, nova
subjetividade, antigos
psicoterapeutas?, 37

1.1 Novas tecnologias de informação
e comunicação em rede, novas
configurações sociais e subjetivas e o
exercício da psicologia, 37

1.2 Internet, 39

1.2.1 Definição, 39

1.2.2 Histórico, 40

1.2.3 O surgimento da Internet no
Brasil, 41

- 1.2.4 Dados sociodemográficos de acesso à Internet no Brasil, **43**
 - 1.3 Da pedra lascada ao microchip – a complexa relação entre o homem e a tecnologia, **43**
 - 1.4 Sociedade de informação, **46**
 - 1.5 Novas tecnologias e a realidade social vigente, **47**
 - 1.6 Sociedade em rede e o papel da universidade, **49**
 - 1.7 Formação do psicoterapeuta pós-moderno, **50**
- CAPÍTULO 2** Telessaúde, **53**
- 2.1 Novas tecnologias de informação e comunicação e práticas de saúde na contemporaneidade, **55**
 - 2.2. Definição da telessaúde, **55**
 - 2.3 Histórico, **56**
 - 2.4 Telessaúde no Brasil, **56**
 - 2.4.1 Núcleos de telessaúde no Brasil, **57**
 - 2.5 Modalidades, **60**
 - 2.6 Relevância, **61**
- CAPÍTULO 3** Telepsicologia, **63**
- 3.1 Definição, **64**
 - 3.2 Benefícios, **65**
 - 3.3 Modalidades, **66**
 - 3.4 Intervenções psicológicas de autoajuda mediadas pela Internet, **67**
 - 3.4.1 Eficácia (ensaios clínicos randomizados), **69**
 - 3.4.2 Vantagens, **70**
 - 3.4.3 Desvantagens, **70**
 - 3.5 Psicoterapias mediadas por tecnologias (psicoterapias *on-line*), **71**
 - 3.5.1 Definição da videoconferência, **71**
 - 3.5.2 Evolução da videoconferência, **73**
 - 3.5.3 Videoconferência e sua relação com a prática clínica, **74**
 - 3.5.4 População beneficiada, **75**
 - 3.5.5 Seleção de pacientes, **76**
 - 3.5.6 Crenças *versus* evidências, **78**
 - 3.5.7 Aliança terapêutica, **79**
 - 3.5.8 Eficácia e efetividade, **81**
 - 3.5.9 Dificuldades e desafios na prática clínica, **86**
 - 3.5.10 Novas competências necessárias aos psicoterapeutas, **87**
 - 3.6 Regulamentação da telepsicologia no Brasil, **88**
 - 3.6.1 As psicoterapias mediadas por tecnologias no Brasil: exclusivamente em caráter experimental, **89**
 - 3.6.2 Regulamentações que restringem o uso do Skype™, **90**
 - 3.7 Consultório Virtual Seguro®, **93**
- Epílogo, **97**
- Referências, **101**

Prefácio

O livro de Claudia Catão Siqueira e Marcelo Russo, *Psicoterapia On-Line*, inaugura para o leitor brasileiro a discussão sobre a psicoterapia *on-line*. Ele traz um balanço sobre as evidências científicas e os problemas de segurança e considerações éticas ligados às práticas clínicas mediadas por tecnologias.

A psicoterapia mediada por tecnologias de comunicação a distância vem funcionando já há algum tempo como instrumento de apoio às práticas tradicionais. Pacientes que se encontram com problemas de mobilidade ou que viajam constantemente ou ainda que residem intermitentemente fora do Brasil têm feito uso de sessões por *chats* ou Skype. Também em situações críticas ao longo do tratamento, a troca de mensagens ou *e-mails* favorece a atenção mais próxima e circunstanciada ao longo do tratamento.

Contudo, existem demandas para tratamentos que se desenvolvem inteiramente a distância, o que parece compor um capítulo especial da telessaúde. Nesse caso, trata-se de alcançar pessoas em situação permanente de acesso remoto, como por exemplo, no Brasil, em áreas afastadas das grandes cidades, e também de enfrentar a grande dificuldade de pessoal qualificado em saúde mental. Estima-se que 75% das pessoas que requerem tratamento para transtornos mentais não são atendidas, 58% quando falamos em depressão; ou seja, no Brasil, isso representa quase 6 milhões de pessoas.

Portanto, a redução de custos, a acessibilidade (57% da população brasileira tinham acesso à internet em 2015) e a amenização do preconceito social surgem como argumentos para a psicoterapia a distância. Quanto à psicoterapia e à psicanálise, há ainda uma série de ponderações, principalmente quando se trata de substituir a experiência presencial, desde o início. Há uma alteração da experiência de si próprio e da percepção do outro quando ele aparece reduzido ao tamanho e à dimensão de uma imagem. O tempo opera de modo diferencial na escrita e na fala, isso é um fator decisivo quando se considera o suporte da escrita.

De modo geral, abordagens que valorizam a relação interpessoal ou a transferência, considerando que a qualidade da relação é um fator determinante para o bom andamento da cura, vão encontrar mais dificuldades com este novo ambiente.

As psicoterapias mediadas por tecnologia, ou terapias *on-line*, têm algumas restrições. Não se recomenda para pacientes com menos de 18 anos, para pessoas com dificuldades auditivas, ou cuja língua materna não é a mesma do psicoterapeuta, que estejam consumindo medicação (caso no qual se exige um compromisso de estabilização). Diagnósticos mais graves, como esquizofrenia ou transtornos dissociativos, não são recomendados para tal experiência, assim como alcoolistas ou dependentes químicos em momento de abstinência. Pessoas com ideação suicida ou situações clínicas de emergência crítica.

Em 2015 havia apenas seis ensaios clínicos randomizados que atestavam a eficácia e a efetividade dessas formas de psicoterapia, além de 23 ensaios que mostravam, genericamente, que a aliança terapêutica entre paciente e psicoterapeuta era semelhante em situações *on-line* e presencial. Apesar de uma predominância de estudos com terapias cognitivo-comportamentais, a variedade de relatos utilizando meios tecnológicos é bastante extensa, destacando-se os transtornos de ansiedade, os sintomas depressivos, os transtornos alimentares, o tratamento de adições e os transtornos de estresse pós-traumático.

Há ainda o problema da segurança. O que o paciente fala deve estar resguardado por absoluto sigilo, o que não parece acontecer nas plataformas mais usuais como Skype ou via redes sociais.

Outras práticas psicológicas como treinamento, seleção de pessoal ou *coaching* estão fazendo isso abertamente. Há ainda experiências promissoras com programas de autoajuda, que disponibilizam atenção e escuta permanente, apresentando bons resultados para situações específicas. Entende-se que a problemática do atendimento *on-line* aumenta na medida em que se presume ou se aposta na importância da relação como agente transformador e determinante do tratamento. A resposta do paciente e as apreciações periféricas que ele tem da situação são muito importantes, isso se reduz na tela do computador. O próprio processo de espera, o deslocamento e a atenção dirigida que se obtém pessoalmente, que são benefícios óbvios e já mencionados, podem se converter em obstáculos e fonte de perda de intensidade na experiência.

A prática antecede a regulamentação; esta é uma tendência que se confirma aqui. Ainda não é permitido oferecer serviços pagos em psicoterapia *on-line* e as experiências em curso têm o caráter de pesquisa, devendo, portanto, manter os critérios e as condições que se espera disso (particularmente informar ao paciente sobre este contexto e não cobrar). O que parece uma medida de triplo interesse: protege a formação de

grupos econômicos que poderiam explorar o agenciamento de psicólogos com pouca qualificação em um sistema exploratório semelhante ao dos *call centers*. Isso salienta o risco de violação de sigilo, pois é necessária uma plataforma multiencriptada para proteger a situação. Isso permite avaliar o impacto clínico da experiência com mais tempo.

Apesar de a experiência presencial conter elementos insubstituíveis, o tratamento *on-line* é uma opção importante. O início de uma psicoterapia está sempre cercado de resistências e ponderações contrárias. Enfrentar essas resistências é importante; ajudar para que elas não prevaleçam é tarefa do terapeuta. No entanto, quando os recursos pessoais são o principal fator de impedimento, estes devem ser removidos. Freud tinha uma observação importante sobre o início do tratamento, seguida até hoje por muitos psicanalistas. Sempre, antes de começar um tratamento, faça um período de ensaio, que Lacan chamou de entrevistas preliminares. Nesse tempo há uma apreciação mútua sobre a confiança, a intimidade e a autoridade mútuas. Esse período é muito importante para não abalar a expectativa de cura; ou seja, para que mesmo que as coisas não caminhem bem, o paciente não interrompa ou diminua seu desejo de melhorar. Tratamentos que fracassam não deveriam fazer fracassar o desejo de cura e a insistência que dele decorre de achar alguém ou algo que nos ajude. Uma terapia *on-line* toca muito sensivelmente nesta condição.

Um aspecto importante deste trabalho é a maneira como os autores ressaltam que a psicoterapia *on-line* exige que pensemos também a formação *on-line* de psicoterapeutas e psicanalistas, bem como um sistema *on-line* de pesquisa. Ou seja, a discussão sobre o tratamento é indissociável da pergunta sobre os efeitos desta nova modalidade de linguagem e a relação sobre as práticas de tratamento.

Do início ao fim de seu ensino, Lacan associou o inconsciente ao saber, seja ele um saber suposto, um saber em dialética com a verdade ou ainda um saber como meio de gozo.

Isso culmina na ideia do inconsciente (em alemão *Unbewusst*) transliterado para o francês *une-bévue* (uma aberração, erro, espanto) do saber. Se o inconsciente se estrutura inicialmente como linguagem, ele é também momento de dialética com o saber. A experiência recente com uma rede mundial de computadores corresponde a uma reorganização dos modos de saber, que traz consigo uma redefinição de fronteira entre o público e o privado, bem como dos suportes materiais e práticos da linguagem. Lacan insistiu muito sobre as variações dos modos de linguagem, sempre extraindo consequências para nossos modos de subjetivação, inclusive em sua dimensão histórica. Nesse sentido, vamos encontrar o tema da carta de amor no surgimento do romance provençal, a importância subjetiva da noção de obra em Joyce, o tema do mito e da história no debate entre as formas orais e escritas de cultura.

Torna-se óbvio, neste contexto, afirmar que a mudança de meios representada pela vida digital afeta nossos complexos discursivos, nossos regimes de enunciação e nossa experiência de fala. Há sintomas que anunciam isso. Crianças com mutismo seletivo, autistas que encontram nas facilidades da escrita digital um meio expressivo, bem como neuroses que se organizam em torno da temporalidade digital, que é muito diferente do tempo da fala ou da experiência intervalar da comunicação epistolar ou do sistema de publicação que envolvia a forma livro.

Zizek, em seu ensaio pioneiro, de 1999, perguntava se seria possível atravessar a fantasia no ciberespaço. Seu argumento contra os pós-modernistas – que viam o espaço digital como uma matéria-prima para o exercício da liberdade e flutuação de identidades – afirmava que a vida digital mostraria mais e mais a nossa prisão fantasmática, induzindo não a liberdade, mas a constatação de nossa pobreza imaginativa, propiciada pela suspensão de certos limites de linguagem e de comunicação, por exemplo, uso de pseudônimos, anonimato e possibilidade de entrar em espaços privados com alta densidade erótica e