



Consejo General de
Colegios de Logopedas

GUÍA TELEASISTENCIA LOGOPEDIA COVID-19

Realizado por:



Colegio
LOGOPEDAS
de Murcia

“Tras la conducta de cada uno
depende el destino de todos.”

Alejandro Magno

Abril de 2020

ÍNDICE

1. ¿Qué es?
2. Justificación
3. Candidatos
4. ¿Qué es necesario?
5. Plataformas
6. Referencias

¿Qué es?

La **teleasistencia domiciliaria** permite que las **personas** con ciertas alteraciones o dificultades y, dependiendo de sus capacidades físicas y psíquicas, puedan **mantener sesiones de rehabilitación logopédica** por medio de plataformas virtuales.

El trato a través de este medio es



Individualizado



Cercano



Respetuoso



De calidad

Las **diferentes maneras** de llevar a cabo la **teleasistencia** podrían incluir:

- Intervención directa sobre el paciente.
- Intervención conjunta con la familia.
- Orientación y asesoramiento familiar.

Justificación

El **31 de diciembre de 2019**, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) **informó** a la Organización Mundial de la Salud sobre un grupo de casos de **neumonía de etiología desconocida**.

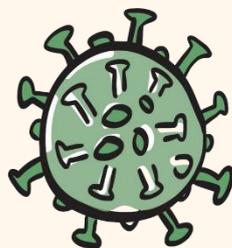


El **agente causante** de esta neumonía fue identificado como **SARS-CoV-2**, siendo el **cuadro clínico** asociado a este virus denominado como **COVID-19**. El día **11 de marzo**, la OMS declaró la **pandemia mundial**.



Justificación

El **Gobierno Español** por medio del Real Decreto 463/2020, de **14 de marzo**, declara el **estado de alarma** para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el **COVID-19**.



Dicha **situación** hace que muchos de nuestros **colegiados** hayan **cerrado sus centros de trabajo** por **responsabilidad social** así como por la **falta de equipos de protección individual**.

Por lo tanto, la **teleasistencia** surge como **servicio alternativo** y totalmente **válido** para llevar a cabo **una rehabilitación** con totales garantías de seguridad **ante el COVID-19**.



C a n d i d a t o s

Para llevar a cabo esta terapia online, **no todo vale**. Debemos asegurarnos de que la **teleasistencia** es realmente **beneficiosa para el paciente**.



Como profesionales sanitarios, **obedeciendo** al **código deontológico** por el que nos regimos, debemos **valorar** la situación de **cada caso** en particular y ver si de verdad la terapia online puede ayudar a la persona de manera significativa o no.



Además, debemos **valorar** si estas personas van a ser **capaces** de **llevar a cabo la sesión** con los medios tecnológicos propuestos.



C a n d i d a t o s

No obstante, a continuación, mostramos **ALGUNOS EJEMPLOS** para los que sería **factible** una **terapia** de este tipo.

PERSONAS CON DIAGNÓSTICO DE

- Trastornos de los sonidos del habla.
- Tartamudez.
- Trastornos de la voz.
- Dificultades de aprendizaje.
- Alteraciones en el lenguaje oral y escrito.
- Trastorno del Espectro Autista.
- Afasia.

No todos los **casos** aquí nombrados cumplirán siempre las **condiciones adecuadas** para esta terapia. Al igual que las **personas** con **otras dificultades** no nombradas **podrían** ser **beneficiarias** de esta.

Debemos tener en cuenta



Edad



Nivel cognitivo/atencional



Urgencia

¿Qué es necesario?

Dada la singularidad de la terapia **necesitaremos**



Ordenador



SmartPhone



Tablet

Todos ellos deben **contar** con una **conexión a la red** y con **sistema de audio y video**



Además debemos **contar** con un importante **sistema de seguridad** que haga posible hacer **terapia** online de manera **segura, confidencial y privada.**

Nuestro dispositivo debe tener

Antivirus



Cortafuegos

Programas anti espías

¿Qué es necesario?

En el caso de los **profesionales de la salud**, debemos contar con un **programa que permita el cifrado y encriptado** de la información, así como un **registro y sistema de backup**.



El **acceso** debe estar protegido por **contraseñas** que deberán **cambiarse cada cierto tiempo**.

Si la **terapia** se va a llevar a cabo mediante una **aplicación o plataforma** de terapia online, es **necesario tener acceso a ella**. Si no es así, **profesional y paciente** deberán contar con un **sistema que permita desarrollar la terapia**.



¿Qué es necesario?

Antes de la terapia, según la actual **normativa europea** en materia de **protección de datos** de carácter personal, debemos **informar** de **manera explícita** (firma de condiciones) al **paciente o tutor legal** de:

- Tipo de datos que se recogerán.
- Tratamiento que se realizará.
- Donde se guardarán los datos que se recojan y por cuanto tiempo y si los vas a compartir con un tercero.
- Cuáles son sus derechos y forma de ejecutarlos.
- Compromiso de privacidad.
- Prohibición de grabar, tanto audio como video, por ambas partes.
- Información sobre el canal o medio por el cual tendrá la terapia online.

Toda la información debe ser enviada antes de la primera sesión.

Puedes usar el [Anexo 1](#) para este fin.

Si el consentimiento se realizara vía e-mail puedes usar el [Anexo 2](#).

¿Qué es necesario?

Durante la sesión debemos **verificar** que se va a desarrollar en un **entorno** en el que se pueda realizar un tratamiento especializado bajo los parámetros de la **confidencialidad y la privacidad**.

En el espacio físico en el que se encuentren **terapeuta y paciente** durante el transcurso de la misma no puede haber nadie presente, a excepción del tutor legal si fuese necesario.



Además, debe ser privada en el medio, esto es, el canal elegido para la terapia online tiene que ser capaz de impedir que terceras personas accedan de manera virtual a la terapia.

Puedes usar el [Anexo 3](#) para este fin.



¿Qué es necesario?

Una vez la **sesión de terapia online ha finalizado**, habrá que **seguir una serie de pasos** para **preservar las medidas de seguridad necesarias**.



Cerrar la sesión que habíamos iniciado para contactar con el paciente.



Pasar algún programa informático de limpieza para eliminar todos aquellos archivos que se almacenan en nuestro ordenador cuando estamos en internet.

El **proceso de una terapia online no difiere** demasiado del que se sigue en una **terapia presencial**, en lo que se refiere **al control de protección de datos** de los pacientes. Ahora bien, en el caso de la primera, hay que tener presente que habrá cuestiones y elementos singulares que debemos respetar para que esta tenga lugar en un entorno seguro y privado.

Plataformas

El Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE) aconseja establecer y conocer las [medidas generales](#) para garantizar una seguridad mínima en las comunicaciones que se realicen mediante llamada o videoconferencia.



En el [Anexo 4](#) se presenta una tabla comparativa de aplicaciones.



Los ejemplos de recursos que se mencionan en el



Anexo 4 no son un listado exhaustivo de todas las aplicaciones e instrumentos disponibles en el mercado, ni tampoco pretende recomendar esas aplicaciones en lugar de otras de características similares.

Conviene aclarar que la mayoría de aplicaciones o programas plantean controversias en términos de protección de datos.

Referencias

- Agencia Española de Protección de Datos. (2019). *Guía para el cumplimiento del deber de informar*. Recuperado de <https://www.aepd.es>
- Agencia Española de Protección de Datos.(2020). *Recomendaciones de seguridad para situaciones de teletrabajo y refuerzo en vigilancia*. Recuperado de <https://www.ccn-cert.cni.es>
- Centro Criptológico Nacional. (2020). *Informe Anual 2019. Dispositivos y comunicaciones móviles*. Recuperado de <https://www.ccn-cert.cni.es>
- Código Deontológico del Consejo General de Colegios de Logopedas(CGCL). (2011). Recuperado de <https://www.consejologopedas.es>
- Digital Guide IONOS (2020). *Alternativas a Skype: 13 aplicaciones de videollamada gratuitas*. Recuperado de <https://www.ionos.es>
- Fernández, J. A. (2020). DPO del Colegio de Logopedas de la Región de Murcia. *Aspectos técnicos y legales a tener en cuenta en una sesión de terapia online (protección de datos)*.
- Instituto Nacional de Ciberseguridad. (2016). *Precauciones al realizar una videoconferencia*. Recuperado de <https://www.incibe.es>
- Normativa de protección de datos personales. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, LOPDGDD.
- Secretaría General de Sanidad y Consumo. (2020). *Enfermedad por coronavirus, COVID-19*. Recuperado de <https://www.msccbs.gob.es>

No se permite la copia o reproducción parcial de este documento sin el consentimiento del Colegio de Logopedas de la Región de Murcia



Consejo General de
Colegios de Logopedas



Colegio
LOGOPEDAS
de Murcia

#soylogopedapuedoayudarte



ANEXO I

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA CLIENTES TERAPIA ONLINE DE LOGOPEDIA

Lo que aquí se presenta es una breve explicación con un ejemplo, que siempre deberá ser revisado por cada Responsable del Tratamiento y/o el Delegado de Protección de Datos.

Los datos en *cursiva* son aclaraciones de lo que habría que incluir en cada apartado, siendo los apartados en **sombreado** un ejemplo de lo que podría incluirse. El nombre de **CENTRO**, debe ser sustituido por el propio centro del colegiado. En ningún caso debe quedar tal cual están.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), y siguiendo los principios de licitud, lealtad y transparencia, el **CENTRO** le informa del tratamiento de los datos personales de los datos que nos ha proporcionado.

Responsable	<i>Incluir la identidad y datos de contacto del Responsable del Tratamiento y Delegado de Protección de Datos DPD (en caso de existir) Por ejemplo: El CENTRO</i>
Finalidad Principal	<i>Añadir la finalidad del tratamiento de datos personales que se requiera. Por ejemplo: Gestionar los datos de carácter personal de los PACIENTES del CENTRO para su evaluación, diagnóstico, tratamiento y prevención de todos aquellos factores que puedan afectar su salud mental o física a través de medios electrónicos y plataformas online.</i>
Legitimación	<i>Añadir la base jurídica que legitima el tratamiento de la recogida de los datos. Por ejemplo: prestación de servicios profesionales de salud y mantenimiento del historial clínico (por consentimiento del interesado, art. 6.1.a GDPR).</i>
Destinatarios	<i>Incluir si hay cesiones. Por ejemplo: El tratamiento de sus datos personales será efectuado únicamente por este centro, sin producirse cesión de los mismos a terceros ajenos al mismo, salvo en los supuestos legalmente previstos.</i>
Derechos	<i>Informar de los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de tratamiento, oposición y a la portabilidad de los datos y facilitar el ejercicio de estos derechos de forma electrónica. Informar del tiempo previsto de tratamiento de los datos y del derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control. Por ejemplo: Acceder, rectificar y suprimir los datos, portabilidad de los datos, limitación u oposición a su tratamiento, transparencia y derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas enviando al CENTRO una carta o e-mail debidamente firmada a la dirección referida anteriormente donde consten claramente sus datos de contacto. Esa carta deberá ir acompañada de una fotocopia de su DNI/NIF o documento que acredite su identidad. El CENTRO procederá a eliminar cualquier tipo de información relativa al Paciente una vez hayan transcurrido cinco (5) años desde la finalización de la terapia.</i>
Información Adicional	<i>Dar acceso a información más detallada, con un enlace a ésta, en su caso. Por ejemplo: puede consultar la información adicional y detallada sobre nuestra Política de Privacidad en (enlace a la página web del CENTRO).</i>

Otros	<p>a) Las sesiones podrán realizarse <i>vía</i> (incluir la herramienta o programa TIC utilizada).</p> <p>b) Sólo se recogerán los datos estrictamente necesarios para la prestación de los servicios por parte del gabinete. Las respuestas a preguntas sobre datos personales son voluntarias y confidenciales.</p> <p>c) Los emails intercambiados que contengan documentos adjuntos (registros, cuestionarios u otras tareas) con información personal del paciente serán encriptados para preservar la confidencialidad. El terapeuta le facilitará la información necesaria para descargar y utilizar el programa de encriptación necesario.</p> <p>d) El CENTRO toma las medidas necesarias para proteger toda información personal, a través de la encriptación, la privacidad y confidencialidad del ordenador y las plataformas utilizadas.</p> <p>e) En el caso de que decida guardar la información de la terapia, debe tomar medidas para garantizar que esa información se mantiene confidencial, ya que el centro no puede responsabilizarse de la protección de tales materiales. Recuerde que otras personas podrían acceder a su ordenador y ver dichos documentos, por ello es importante que tome medidas para proteger también sus datos y no asuma que la información que está en su ordenador es privada, si hay otras personas que puedan acceder al equipo o documentos.</p> <p>f) El CENTRO tiene la obligación de informar y tomar medidas adecuadas en caso de que perciba algún riesgo de suicidio u otras medidas de prevención de daño a sí mismo o a terceros. Solo se utilizarán en este caso y en los supuestos legalmente previstos.</p>
--------------	---

El Interesado o su representante legal consienten el tratamiento de sus datos en los términos expuestos:

Nombre, con NIF

Representante legal de, con NIF

Firma:

Fecha:

ANEXO II

CONSENTIMIENTO EXPLÍCITO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO (CONSULTA POR VIDEOCONFERENCIA)

A continuación mostramos el texto que debería incluir el cuerpo del mensaje de correo electrónico para que respondiese el paciente o tutor legal con su aceptación. Debemos sustituir lo **sombreado en amarillo** por los datos de cada logopeda o centro.

El texto debería ser devuelto por el paciente o tutor legal, marcando la opción deseada al final del documento y devolviendo el correo electrónico al logopeda o centro.

En **COLEGIO PROFESIONAL DE LOGOPEDAS DE LA REGIÓN DE MURCIA** damos mucha importancia a su información, por ello y debido a la implementación de nuevas tecnologías para continuar prestándole nuestro servicio de la forma más seria, confidencial y profesional posible, hemos instaurado un servicio de consultas online que puede Usted disfrutar a partir de este momento.

Para poder prestarle este nuevo servicio telemático, es imprescindible que de forma previa tengamos su consentimiento informado, inequívoco y expreso en lo concerniente a la normativa de privacidad.

¿Qué implica aceptar respondiendo que sí?

Que acepta que **COLEGIO PROFESIONAL DE LOGOPEDAS DE LA REGIÓN DE MURCIA con NIF Q3000248I y dirección en C/ MIGUEL DE CERVANTES, 43, - 30009 MURCIA (Murcia)** trate sus datos personales de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), para llevar a cabo la consulta como paciente de nuestro centro a través de videoconferencia.

Le informamos que sus datos solo serán tratados con el fin de llevar a cabo la consulta como paciente de nuestro centro a través de videoconferencia por habernos prestado su consentimiento respondiendo a este correo electrónico (art. 6.1.a GDPR) y que este lo podrá retirar en cualquier momento. También te informamos que no comunicaremos sus datos a terceros, salvo obligación legal y que los conservaremos durante no más tiempo del necesario para mantener los fines del tratamiento o mientras existan prescripciones legales que dictaminen su custodia.

Siempre podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos, y los de limitación u oposición al tratamiento, en colegio@logopedasmurcia.com y presentar una reclamación ante la Autoridad de control (www.aepd.es) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente. **Datos de contacto del delegado de protección de datos: dpo@dataquality.es**

¿Qué implica aceptar respondiendo que no?

Pues que no podremos llevar a cabo la consulta como paciente de nuestro centro a través de videoconferencia.

Sí, quiero que me pasen consulta a través de videoconferencia

No, no quiero que me pasen consulta a través de videoconferencia

ANEXO III

LISTADO DE VERIFICACIÓN CLIENTE-PACIENTE PARA COMIENZO DE TERAPIA ONLINE DE LOGOPEDIA

Te recomendamos que, antes de iniciar la intervención, leas y compruebes que se cumplen las condiciones que aparecen en el siguiente listado de verificación.

Nº	Condiciones	Sí	No	Observaciones
ESPACIO				
1	Escoge una estancia privada, en la que únicamente te encuentres tú y donde durante el tiempo de la sesión no accedan o interrumpan otras personas.			
2	Busca un espacio en el que no puedas ser escuchado y libre de ruidos externos que te distraigan. Recuerda que es importante que puedas expresarte con la mayor libertad y comodidad posible.			
3	Mantén una iluminación adecuada para que se aprecie con claridad y sin sombras tu rostro. Es recomendable que la luz sea frontal y, a ser posible, natural. Evita rayos solares directos y si la luz es escasa, emplea una lámpara adicional.			
4	Utiliza una mesa para apoyar el dispositivo y que la imagen quede lo más estable posible.			
IMAGEN				
5	Coloca el ordenador para que la cámara quede a la altura de los ojos.			
6	Antes o al inicio de la sesión, comprueba que la imagen esté encuadrada y sea, en lo posible, tan amplia como para que permita visualizar la cara, el torso, los brazos y las manos.			
PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN				
7	Encripta o guarda bajo contraseña segura todos los documentos que contengan información clínica/personal (por ejemplo, un cuestionario que hayas cumplimentado, un registro sobre cosas que te hacen sentir mal, etc...). De esta forma se garantiza que, pase lo que pase, tu información siempre permanece protegida.			
8	Guarda la información (si lo deseas) en tu dispositivo (ordenador, disco duro externo...) y bórralo a ser posible de tu correo electrónico. Asegúrate de:			
	Mantener la información siempre encriptada o bajo contraseña segura.			

	Evitar el acceso de otras personas a la información del dispositivo o a las propias cuentas de correo, etc.			
	Proteger el acceso a tu información configurando un protector de pantalla al no usarlo que se desbloquee con contraseña segura.			
	Comprueba que dispones de un programa actualizado de antivirus, antimalware y que eviten cualquier ataque malicioso.			
9	Usa siempre tu red privada y segura para conectarte a la sesión. No uses redes públicas.			
10	No está permitido la grabación de las sesiones sin consentimiento.			
11	No está permitido el uso de plataformas que no sean seguras para el intercambio de información clínica.			
OTRAS CONSIDERACIONES				
12	Utiliza para las sesiones preferiblemente un ordenador (PC, Mac o Linux con procesador tipo Intel o superior), lo que permite tener una mejor visión de la otra persona. En su defecto, se podrán utilizar Tablet y teléfonos móviles inteligentes.			
13	Comprueba que la conexión a Internet de banda ancha suficiente (ADSL, fibra óptica, cable, 4G o similar, al menos 1.2 MBPS en ambas direcciones (carga y descarga) con una resolución mínima de 1080 imágenes por segundo.			
14	Emplea siempre que sea posible una conexión por cable a la red, para evitar las interferencias del wifi y maximizar la seguridad de la comunicación.			
15	Ten en cuenta que es necesaria una webcam, entrada de audio (micrófono) y salida de audio. Se recomienda el uso de auriculares en lugar de altavoz para maximizar la calidad del sonido.			
16	Carga y vigila que el dispositivo tenga batería suficiente para la sesión.			
17	Cierra otras pestañas o aplicaciones abiertas, ya que podrían interferir con la calidad de la conexión y desviar tu atención.			

ANEXO IV

APLICACIONES E INSTRUMENTOS

Los ejemplos de recursos que se mencionan no son un listado exhaustivo de todas las aplicaciones e instrumentos disponibles en el mercado, ni tampoco pretende recomendar esas aplicaciones en lugar de otras de características similares.

	Plataformas compatibles	Nº máximo de participantes en videoconferencias	¿Tiene servicio de mensajería instantánea?	¿Permite la transferencia de archivos?	Seguridad	¿Versión en español?
Skype	Web app, Windows, macOS, Linux, Android, iOS	50	✓	✓	↘	✓
Jitsi	Web app, Linux, Android, iOS (Windows, macOS)	Sin restricciones determinadas	✓	✓	↑	X
Tox	Windows, macOS, Linux, iOS, Android	-	✓	✓	↑	X
Viber	Windows, macOS, Linux, Android, iOS	2	✓	✓	↘	✓
Facebook (Messenger)	Web app (Facebook), Android, iOS	50	✓	✓	↘	✓
WhatsApp	Web app, Android, iOS, macOS, Windows	4	✓	✓	↘	✓
FaceTime	macOS, iOS	32	-	-	→	✓
Google Duo	Web app, Android, iOS	9	-	-	→	✓
Google Hangouts	Web app; Android, iOS	10	✓	✓	→	✓
Line	Windows, macOS, Android, iOS	2	✓	✓	↗	✓
WeChat	Windows, macOS, Android, iOS	9	✓	✓	↓	✓
Wire	Web app; Windows, macOS, Android, iOS	4	✓	✓	↑	X
Microsoft Teams	Web app, Windows, macOS, Linux, Android, iOS	250	✓	✓	↑	✓