

# SATISFACCIÓN DE LA TELEPSICOTERAPIA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE DURANTE LA PANDEMIA DE COVID 19

## TELEPSYCHOTHERAPY SATISFACTION FROM THE PATIENT'S PERSPECTIVE DURING THE COVID 19 PANDEMIC.

DANIELA LEAL ROJAS.

dleal@unimet.edu.ve

Universidad Metropolitana de Caracas (Venezuela)

<https://orcid.org/0000-0003-4408-0674>

### Resumen

El presente estudio tiene como objetivo principal, conocer desde la perspectiva del paciente la satisfacción del proceso psicoterapéutico durante la pandemia, a través del uso de la telepsicoterapia. Es una investigación cuantitativa, transversal y descriptiva, se utilizó una muestra de 326 participantes. Dentro de los hallazgos más relevantes se encuentran, que el mayor impacto psicológico de la pandemia evidencia síntomas de ansiedad y depresión en edades comprendidas entre los 18 y 35 años de edad. Actualmente hay personas que asisten de manera presencial a consulta, otras online y mixta indicando altos niveles de satisfacción con respecto al tratamiento.

The main objective of the present study is to know from the patient's perspective the satisfaction of the psychotherapeutic process during the pandemic, through the use of telepsychotherapy. It is a quantitative, cross-sectional and descriptive research, a sample of 326 participants was used. Among the most relevant findings are that the greatest psychological impact of the pandemic shows symptoms of anxiety and depression in ages between 18 and 35 years of age. Currently there are people who attend the psychotherapy in person, others online and mixed, indicating high levels of satisfaction with respect to the treatment.

Palabras clave: Pandemia, telepsicoterapia, psicoterapia.

RECIBIDO: 09-02-2022 / ACEPTADO: 11-05-2022 / PUBLICADO: 30-06-2022

**Cómo citar:** Rojas Leal, D. (2022) Satisfacción de la telepsicoterapia desde la perspectiva del paciente durante la pandemia de COVID 19. *Almanaque*, 39, 1-16.  
<https://doi.org/10.58479/almanaque.2022.36>





## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| Resumen  | 1  |
| Antecedentes históricos, investigaciones empíricas | 5  |
| Método   | 6  |
| Resultados   | 7  |
| Discusión  | 12 |
| Conclusiones                                       | 14 |
| Referencias bibliográficas                         | 14 |



## Antecedentes históricos, investigaciones empíricas

Ya es conocido por todos, que desde marzo del 2020 la OMS declaró al virus del COVID 19 SARS, COV 2 una pandemia. Esto supuso cambios inmediatos en el estilo de vida de las personas y en la forma en que se realizan las actividades del día a día.

Para los psicoterapeutas a pesar de que la telepsicoterapia es algo que ya algunos profesionales del área venían desarrollando, la mayoría de ellos se vio en la necesidad de llevarlo a cabo producto del aislamiento y en pro de reducir los índices de contagio.

En este sentido se han hecho estudios para investigar la efectividad de la psicoterapia durante la pandemia. Hay investigaciones que señalan la efectividad del uso de la telepsicoterapia para el tratamiento de la depresión, ansiedad y estrés en tiempos de COVID 19. (Agüero et. all 2021).

También se ha estudiado la valoración de los psicoterapeutas a la telepsicoterapia encontrando en la mayoría de ellos una actitud positiva hacia la psicoterapia online y pensando en seguir utilizándose en el futuro. Estas actitudes del psicoterapeuta, están influenciadas por sus experiencias pasadas, la modalidad de la psicoterapia, la experiencia clínica que tenga, la experiencia previa con telepsicoterapia, así como su transición durante la pandemia y su ubicación geográfica. (Békés y Aafjes-van Doorn, 2020).

Pareciera que el uso de la tecnología está más integrada a la psicoterapia e incluso los psicoterapeutas, sienten más confianza y se pueden llegar a sentir más cómodos con la telepsicoterapia que lo que la literatura predecía, como señalan MacMullin, Jerry, Cook (2020) en su estudio. Estos autores comentan que la telepsicoterapia se puede mejorar con una reflexión intencional de su propia experiencia, examinando los comportamientos rutinarios y desarrollando estrategias para contrarrestar la falta de fiabilidad de la tecnología.

Existen consideraciones éticas que todo psicoterapeuta debe tomar en cuenta. Si bien es cierto entre los psicoterapeutas hay apertura hacia la práctica de la telepsicoterapia, se hace necesario el desarrollo de regulaciones en los códigos éticos en cuanto su uso y aplicación. (Stoll, Sadler y Trascher, 2020).

Es recientemente que se ha estudiado el fenómeno de telepsicoterapia, de hecho se inició como un recurso dentro de la telemedicina, encontrado evidencia consistente y válida acerca de la telepsicoterapia para el cuidado de la salud mental (Bashshur, Shannon, Bashshur y Yellowlees, 2006)

Hay un estudio realizado en Irán que muestra una buena puntuación de satisfacción, 80% en la utilización de la telepsicoterapia para terapia familiar. Ghalibaf, Karimi, Moghadam (2015).

En contraste, se encontró un estudio, que midió la satisfacción de la telemedicina en los pacientes de atención primaria utilizando el servicio de telemedicina que incluye la telepsicoterapia, evidenciando números pocos favorables al inicio y mantenimiento de la misma como es el caso del estudio realizado por Deen, Fortney, Schroeder, (2013) que arroja que del 38% de los pacientes que habían acordado asistir a la sesión, solo el 17% asistió y el 8% continuó con el tratamiento.

Durante la pandemia se ha utilizado y estimado la efectividad de la telepsicoterapia en situaciones de riesgo suicida utilizando el método CAMS (Collaborative Assesment and Manangement of Suicidality). La utilización de este método utilizando la telepsicoterapia resultó retardador para la intervención en crisis en pacientes con ubicaciones remotas, sin embargo, funcionó. Crumlish, Evans (2020)

En este sentido, es prácticamente mandatorio para la práctica psicoterapéutica a través de la telepsicoterapia, estudiar desde la perspectiva del paciente su satisfacción y conocer su experiencia.

El siguiente estudio brinda información valiosa sobre la valoración y estimación de los pacientes acerca de la telepsicoterapia que han recibido durante el COVID 19.

### **Método**

Esta investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, transversal y con un alcance descriptivo cuyo objetivo fue, el conocer desde la perspectiva del paciente la satisfacción del proceso psicoterapéutico durante la pandemia a través del uso de la telepsicoterapia.

Dentro de los objetivos específicos se encuentran: a) determinar la diferencia de satisfacción en cuanto a la modalidad de la terapia presencial, online o mixta. y b) establecer los principales motivos de consulta.

Esta investigación se realizó durante los meses de junio y julio del año 2021. La técnica de recolección de datos se realizó a través de un instrumento validado previamente por 3 expertos con el fin de garantizar la fiabilidad y validez de contenido del mismo. Este cuestionario fue una encuesta realizada en un google form que se distribuyó de manera online a través de medios digitales.

De esta forma una vez que se obtuvo la validación del instrumentos a través de los expertos, se creó el formulario en un google form. En dicho formulario, se le advirtió al participante que era de carácter anónimo y voluntario, que los datos recabados eran con fines académicos y de investigación, y que para participar era necesario ser mayor de 18 años. Una vez recabado un número de participantes que se consideró adecuado para el análisis de los resultados y que permitieran cumplir con los objetivos de la investigación, se procedió al análisis de los datos.

La selección de la muestra fue intencional, la procedencia de la muestra fue diversa ya que participaron desde varios países, tanto hombres como mujeres, al distribuirse el cuestionario de manera online permitió un mayor alcance de la misma. Se realizó un análisis exploratorio de datos quedando una muestra total de  $n= 326$ .

Finalmente, el análisis de los resultados se realizó utilizando la estadística descriptiva, que permitió el cumplimiento de los objetivos y la discusión de los resultados.

## Resultados

Empezaremos describiendo las características de la muestra para luego analizarla con más detalle.

**Tabla nro. 1**

| <b>Género</b>       |     |
|---------------------|-----|
| Mujer               | 261 |
| Hombre              | 55  |
| Prefiero no decirlo | 6   |
| Transgenero         | 1   |
| Género Fluido       | 2   |

Elaboración: fuente propia

Como se puede apreciar en la tabla anterior la mayoría de las personas que asisten a consulta son del sexo femenino, seguidamente del masculino, y en menor frecuencia transgénero, género fluido y los que prefieren no decirlo. Esto se traduce a que las mujeres buscan más ayuda profesional que otros géneros y son más susceptibles a manifestar algún tipo de malestar emocional.

**Tabla nro. 2**

| Edad    |     |
|---------|-----|
| 18-25   | 175 |
| 26-35   | 45  |
| 36 - 45 | 36  |
| 46 - 55 | 29  |
| 56 - 65 | 22  |
| 66 +    | 14  |
| N/A     | 4   |

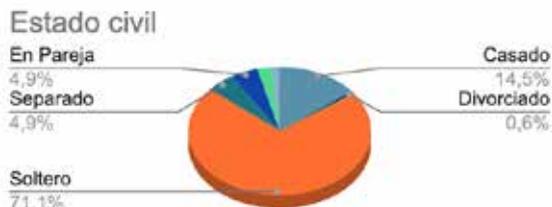
Elaboración: fuente propia.

Si se observa estos resultados, indican que la mayoría de las personas que asisten a psicoterapia en el momento de la presente investigación, se ubican en edades comprendidas entre los 18 y 35 años de edad. Esto sugiere que durante la pandemia ha sido el target más afectado. En contraste, se observa que a medida que la persona aumenta en edad, asiste menos a psicoterapia.

**Tabla nro. 3**

| Estado Civil |     |
|--------------|-----|
| Casado       | 47  |
| Divorciado   | 2   |
| Soltero      | 231 |
| Separado     | 16  |
| En Pareja    | 16  |
| Viudo        | 8   |
| N/a          | 5   |

**Gráfico nro. 1**



Elaboración: fuente propia.

En un mayor porcentaje 71.1% de las personas que asisten a psicoterapia para el momento de la investigación se encuentran solteras, seguido de las personas casadas. Llama la atención que las personas que indican estar en pareja así como las que están casadas, arrojan el mismo %. El que las personas solteras sean las que más asisten a terapia puede deberse a múltiples factores, por ejemplo, se sienten solas o la red de apoyo que tienen (familia y amigos) no es suficiente, el confinamiento y aislamiento hizo que se sintieran anímicamente mal, son personas que no tienen mayores responsabilidades y pueden invertir en psicoterapia personal.

**Tabla nro. 4**

| País          |     |
|---------------|-----|
| Argentina     | 5   |
| Canadá        | 1   |
| Chile         | 1   |
| Colombia      | 7   |
| España        | 1   |
| Estado Unidos | 4   |
| México        | 80  |
| Venezuela     | 226 |

Elaboración: fuente propia.

Los países que más participaron en la investigación fueron Venezuela y México y en menor medida España, Chile y Canadá. A pesar de que se distribuyó por igual en todos estos países, tuvo más participación los países antes mencionados. Al distribuirse por redes sociales ellos manejan sus propios algoritmos y esto pudo haber influido en estos resultados.

**Tabla nro. 5**

| Motivo de consulta   |     |
|----------------------|-----|
| Ansiedad             | 139 |
| Depresión            | 63  |
| Duelo                | 13  |
| Pandemia             | 7   |
| Problemas pareja     | 12  |
| Ideas suicidas       | 6   |
| Económico            | 1   |
| Otros                | 50  |
| TOC                  | 3   |
| Problemas familiares | 7   |
| Crecimiento Personal | 18  |
| Estrés               | 6   |

Elaboración: fuente propia.

Los datos anteriores indican que la mayoría de las personas buscan ayuda profesional por temas relacionados con ansiedad y depresión. A veces las personas no saben exactamente a que se refiere clínicamente estos términos, sin embargo, sugieren que pueden estar padeciendo, una angustia fuera de lo habitual, ataques de pánico, se sienten tristes, desmotivados, entre otros. También se presenta en menor frecuencia duelo, problemas de pareja e ideas suicidas.

Existe otro número importante referente a “otros”. Cuando la persona seleccionaba esta categoría, se le invitaba a especificar el motivo. A pesar de que no se logró precisar el motivo, hay personas que indican que ya habían sido diagnosticadas con una patología mental y querían recibir psicoterapia.

Es de hacer notar que hay un porcentaje de personas que buscan en pandemia ayuda por crecimiento personal, esto puede deberse a varias circunstancias, por ejemplo, que las personas bien sea porque estaban trabajando desde casa y podían organizar sus horarios para recibir psicoterapia, porque vieron la pandemia como una oportunidad para hacer o invertir en actividades que había postergado, como cursos y terapia personal.

Tabla nro. 6

| Modalidad sesiones |     |
|--------------------|-----|
| Online             | 100 |
| Presencial         | 111 |
| Mixta              | 46  |
| No respondieron    | 68  |

Elaboración: fuente propia.

La tabla anterior muestra que 100 personas asisten a psicoterapia de manera online (telepsicoterapia) y 111 personas de manera presencial. Este estudio se realizó en verano del 2021, es de suponer que si se hubiese realizado en 2020 posiblemente los resultados en cuanto a modalidad de la terapia hubiesen sido distintos.

Tabla nro. 7

| Experiencia     |     |
|-----------------|-----|
| Excelente       | 28  |
| Buena           | 142 |
| Mala            | 47  |
| No respondieron | 108 |

Gráfico nro. 2



Elaboración: fuente propia.

Los resultados anteriores muestran que el 43.7% (142 sujetos) de la muestra valora como buena la experiencia terapéutica en pandemia, un 8,6% (28 sujetos) la valora como excelente, hay un 14.5% (47 sujetos) que la valora como mala y el 33,2% (108) no respondieron. Son resultados muy diversos. Hay que destacar que la mayoría de los encuestados buscaron recibir psicoterapia en pandemia y esto hace suponer que hay un porcentaje que está en pleno proceso terapéutico y esto pudo influir en la falta de valoración de la experiencia.

**Tabla nro. 8**

| Modalidad presencial | Nivel satisfacción |
|----------------------|--------------------|
| Excelente            | 13                 |
| Buena                | 71                 |
| Mala                 | 18                 |
| NR                   | 9                  |

**Gráfico nro. 3**

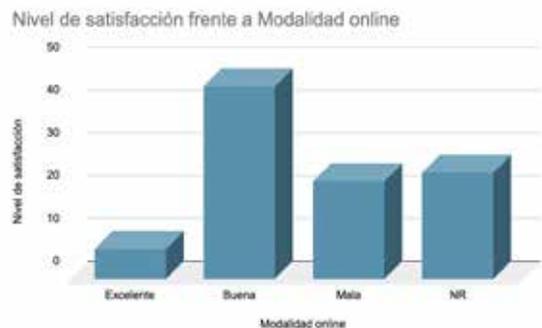


Los datos anteriores muestran que las personas que asisten en modalidad presencial hay un 11.7% (13 sujetos) que valora su proceso terapéutico en pandemia como excelente, un 64% (71) buena, un 16,2% (18) mala y hay un 8.1% (9) sujetos que no respondieron.

**Tabla nro. 9**

| Modalidad online | Nivel de satisfacción |
|------------------|-----------------------|
| Excelente        | 7                     |
| Buena            | 45                    |
| Mala             | 23                    |
| NR               | 25                    |

**Gráfico nro. 4**



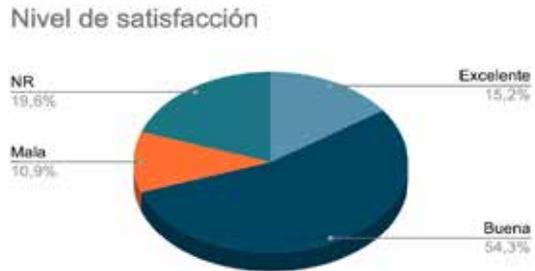
Elaboración: fuente propia.

Los datos anteriores muestran que las personas que asisten en modalidad online hay un 7% (7 sujetos) que valora su proceso terapéutico en pandemia como excelente, un 45% (45) buena, un 23,% (23) mala y hay un 25% (25) sujetos que no respondieron. Llama la atención que la valoración en modalidad online de la terapia como mala en esta modalidad es mayor a la modalidad presencial, esto puede deberse a problemas de conexión y privacidad para hablar.

**Tabla nro. 10**

| Modalidad mixta | Nivel de satisfacción |
|-----------------|-----------------------|
| Excelente       | 7                     |
| Buena           | 25                    |
| Mala            | 5                     |
| NR              | 9                     |

**Gráfico nro. 5**



Elaboración: fuente propia.

Los datos anteriores muestran que las personas que asisten en modalidad mixta hay un 15,2% (7 sujetos) que valora su proceso terapéutico en pandemia como excelente, un 54,3% (25) buena, un 10,9% (5) mala y hay un 19,6% (9) sujetos que no respondieron. En términos generales la modalidad que valora en mayor medida como excelente la terapia, es la mixta. Lo que hace suponer que la flexibilidad de la modalidad de acuerdo a las necesidades del paciente hace que el proceso psicoterapéutico sea mas satisfactorio y por ende mejor

## Discusión

La pandemia por COVID 19 ha supuesto un reto en el proceso psicoterapéutico, modificando la forma habitual de practicar la psicoterapia y pasar a la telepsicoterapia.

En este sentido, vemos como se presenta hoy en día una modalidad híbrida que permite una mayor adaptación tanto del paciente como del terapeuta a las circunstancias actuales.

Dentro de los factores emocionales que más afectan a la muestra durante la pandemia por covid 19, son la ansiedad y la depresión, estos resultados se asemejan con los hallados por Quintero, Hernández, Snaguinetti y Andrade (2021) en su

investigación con una muestra de migrantes y no migrantes durante la pandemia de covid 19.

Dentro de la población que más busca ayuda profesional, está se ubica en edades comprendidas entre los 18 y 35 años de edad. Vahratian Blumberg (2021) hallaron que durante Agosto del 2020 y Febrero del 2021 la población más afectada con episodios de ansiedad y depresión se ubica en mayores de 18 años.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, se puede concluir que la población entre los 18 y 35 años están presentando un mayor impacto psicológico vivenciando ansiedad y depresión y es por ello que son más propensos a buscar ayuda profesional.

En contraposición, es interesante conocer lo hallado por Wang, et all 2020 que señala que la población con mayor impacto psicológico se encuentra entre los 11 y 21 años de edad en China. Es de suponer que es un grupo etario que pasó de asistir a clases presenciales a modalidad online con muchos tropiezos en el proceso.

En cuanto a la satisfacción de la psicoterapia en función de la modalidad de ésta (presencial, online o mixta) en todas las modalidad la mayoría de la muestra la valoro como buena, sin embargo, la modalidad mixta presenta mejores resultados que las otras dos modalidades.

Estos resultados son compatibles con lo expuesto por Richards y Viganò (2013) quienes señalan que hay resultados positivos acerca de que la telepsicoterapia y que puede llegar a tener un impacto similar a la terapia presencial y replicar las condiciones que facilitan el proceso terapéutico.

Por su parte Poletti, et. all (2020) encontró evidencia de la mejoría significativa de síntomas de ansiedad y depresión con telepsicoterapia individual cognitivo conductual después de 6 a 8 sesiones. Lo que hace pensar en la eficacia de la telepsicoterapia en los momentos actuales.

Es de hacer notar la importancia de la atención psicoterapéutica oportuna y eficaz en cualquiera de sus modalidades (online o presencial) para la reducción del malestar de la población.

Adicionalmente a pesar de no ser objeto de estudio de la presente investigación, se hace necesario un entrenamiento para el terapeuta así como un código de ética que regule la práctica de la telepsicoterapia, como lo señala en su estudio Khatib (2021)

Dentro de las limitaciones del estudio tenemos que algunas preguntas del formulario no discriminaron bien los resultados, dificultando el análisis. Se presentaron algunos casos depurados que dieron respuesta inusuales, otros con tendencia a asentir a todo lo que se les preguntaba y eso se traduce en una muestra más pequeña que la inicial.

## Conclusiones

Los resultados del presente estudio indican que existe una buena satisfacción del proceso psicoterapéutico en pandemia, en cualquiera de sus modalidades.

Adicionalmente, el impacto psicológico del covid 19 se traduce directamente en la presencia de ansiedad y depresión en mayor medida en edades comprendidas entre los 18 y 35 años de edad. Por ende es de esperar que sea el grupo etario que más requiera ayuda profesional.

Por otro lado, aunque no esté evidenciado explícitamente en el estudio, la buena actitud de paciente y terapeuta parece fundamental para que la telepsicoterapia pueda lograr su eficacia, además de las condiciones tecnológicas para ello.

## Referencias bibliográficas

- Aguero, A., Cervantes, B., Martinez, J., Santos, F., Aguirre, D., Espinosa, I., Beltran, I. (2021). Telepsicoterapia en la pandemia de covid 19: Una revisión sistemática. *Uaricha*, 18 (1 10). <http://www.revistauricha.umich.mx/index.php/urp/article/view/357>
- Barbara Poletti, Sofia Tagini, Agostino Brugnera, Laura Parolin, Luca Pievani, Roberta Ferrucci, Angelo Compare & Vincenzo Silani (2020) Telepsychotherapy: a leaflet for psychotherapists in the age of COVID-19. A review of the evidence, *Counselling Psychology Quarterly*, DOI: [10.1080/09515070.2020.1769557](https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1769557)
- Bashshur, R. L., Shannon, G. W., Bashshur, N., & Yellowlees, P. M. (2016). The Empirical Evidence for Telemedicine Interventions in Mental Disorders. *Telemedicine journal and e-health: the official journal of the American Telemedicine Association*, 22(2), 87–113. <https://doi.org/10.1089/tmj.2015.0206>.
- Békés, V., & Aafjes-van Doorn, K. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 238–247. <https://doi.org/10.1037/int0000214>
- Deen TL, Fortney JC, Schroeder G. Patient acceptance of and initiation and engagement in telepsychotherapy in primary care. *Psychiatr Serv*. 2013 Apr 1;64(4):380-4. doi: 10.1176/appi.ps.201200198. PMID: 23370530; PMCID: PMC4046886.
- Jobes, D. A., Crumlish, J. A., & Evans, A. D. (2020). The COVID-19 pandemic and treating suicidal risk: The telepsychotherapy use of CAMS. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 226–237. <https://doi.org/10.1037/int0000208>

- MacMullin, K., Jerry, P., & Cook, K. (2020). Psychotherapist experiences with telepsychotherapy: Pre COVID-19 lessons for a post COVID-19 world. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 248–264. <https://doi.org/10.1037/int0000213>
- Khatib, A., Gelpkopf, M., Kapolnik, E., & Hassan-Abbas, N. (2021). The assessment of effectiveness by therapists of online therapy during the COVID-19 pandemic era in Israel. *Journal of Psychotherapy Integration*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1037/int0000267>
- Kamel Ghalibaf A, Kamel Ghalibaf A, Karimi H, Rastegar Moghadam N, Bahaadinbeigy K. Assessing Satisfaction, Technology Usability, and Therapeutic Alliance in Telepsychotherapy from Patients' and Counselor's Perspective. *jha*. 2015; 18 (61) :92-105 URL: <http://jha.iums.ac.ir/article-1-1843-en.html>
- Stoll J, Sadler JZ, Trachsel M. The Ethical Use of Telepsychiatry in the Covid-19 Pandemic. *Front Psychiatry*. 2020 Jul 14;11:665. doi: 10.3389/fpsyt.2020.00665. PMID: 32760299; PMCID: PMC7371958.
- Vahratian, A., Blumberg, S. J., Terlizzi, E. P., & Schiller, J. S. (2021). Symptoms of Anxiety or Depressive Disorder and Use of Mental Health Care Among Adults During the COVID-19 Pandemic - United States, August 2020–February 2021. *MMWR. Morbidity and mortality weekly report*, 70(13), 490–494. <https://doi.org/10.15585/mmwr.mm7013e2>
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., McIntyre, R. S., Choo, F. N., Tran, B., Ho, R., Sharma, V. K., & Ho, C. (2020). A longitudinal study on the mental health of general population during the COVID-19 epidemic in China. *Brain, behavior, and immunity*, 87, 40–48. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.04.028>

