通訊心理諮商業務實施計畫

［機構名］

本文件為臺灣諮商心理學會邀請諮商心理界學者與心理師們協力完成並經理監事聯席會議討論通過，希望藉由此「諮商心理師執行通訊心理諮商業務實施計畫範本」拋磚引玉，鼓勵全台醫療機構與心理諮商所在人員訓練與軟硬體設備皆能相互配合的狀況下，使用這個範本改寫成切合貴機構的計劃書向主管機關提出申請，請參考各縣市衛生局相關規定與標準並經核准後實施，以利全民心理健康福祉。

機構聯絡人：聯絡人姓名

Email: psychotherapy@email.com.tw

地址：機構地址

[機構名]心理師執行通訊心理諮商業務實施計畫

一、計畫依據：本計畫依《心理師法》與《心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則》（以下簡稱《參考原則》）定之。

二、實施之醫事人員：

(一) 諮商心理師：於本所辦理執業登記或支援報備之諮商心理師姓名。

(二) 實習諮商心理師（專業督導）：實習諮商心理師姓名（專業督導姓名）

第二項所述實習諮商心理師皆在專業督導的指導之下進行通訊心理諮商業務，由於實習諮商心理師實習過程中所延伸之所有法律相關議題皆由其專業督導負責指導與督導，故本計畫將實習諮商心理師亦納入實施之醫事人員範圍內。以上兩者皆稱諮商心理師。

三、業務項目：

(一) 一般心理狀態與功能之心理衡鑑

(二) 心理發展偏差與障礙之心理諮商與心理治療

(三) 認知、情緒或行為偏差與障礙之心理諮商與心理治療

(四) 社會適應偏差與障礙之心理諮商與心理治療

(五) 精神官能症之心理諮商與心理治療

(六) 其他經中央主管機關認可之諮商心理業務。

四、實施對象：經諮商心理師評估適合進行通訊心理諮商服務之受服務對象（以下簡稱當事人）。機構將根據以下幾個項度進行評估：

(一) 年滿十八歲。

(二) 已蒐集必要基本資料（姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號及地址）並能確認身份及資料無誤者。

(三) 當事人的臨床與認知狀態能有效地參與在通訊心理治療療程中。

(四) 當事人已有適合進行通訊心理諮商的相關科技資源，並且能自在且有效地使用該科技資源。

(五) 當事人有私人空間可以使用通訊心理諮商服務且過程中不會受他人打擾。

五、實施期間：自計畫核准起五年，期間計畫若有修改得將修改計畫送主管機關審核後實施。實施期滿可視實施情況延長原計畫，以此類推。

六、合作之醫療機構及合約：(本計畫暫無其他合作醫療機構)

七、通訊心理諮商告知同意書（以下簡稱「告知同意書」）：見附件一（第 5 頁）。

八、個人資料保護及資料檔案安全維護措施：

(一) 諮商心理師進行通訊心理諮商服務後所作業務紀錄（並標註「通訊心理諮商」作為未來查核依據），依本機構資料保護及資料檔案安全維護辦法保存於機構內。

(二) 諮商心理師依本計畫可使用兩種系統進行通訊心理諮商，以下分別針對系統及其個人資料保護及資料檔案安全維護措施說明：

A. 電話通訊系統：

a. 諮商心理師可使用以機構名義辦理之公務電話撥出給當事人指定電話門號，或反向由當事人電話撥入機構公務門號，其聯絡辦法由諮商心理師與當事人合意載於「告知同意書」中。公務電話若具備儲存號碼、通訊時間與長度等功能，以上資料由諮商心理師於業務紀錄中載明、並由行政團隊備份紀錄（以作為行政及醫療行為資訊管理用）後刪除。

b. 電話通訊過程內容不得錄音，除非由諮商心理師與當事人有錄音之共識並載於告知同意書中則以協議為準。

c. 進行通訊心理諮商服務前，諮商心理師應於通話中提供充分機構訊息供當事人核對諮商心理師身份，當事人亦須提供充分個人訊息供諮商心理師核對身份。

B. 網路通訊系統：

a. 諮商心理師應使用機構所提供，設有密碼保護之有線或無線（wifi）網路進行連線，而非私人、公共或無密碼保護之網路進行連線。在封閉網路環境下使用 OOO 系統進行網路通訊，此系統經 XZY 認證具有 ABC 功能（封閉系統？N 層密碼鎖？不同層級有不同保密權限？），以確保通訊心理諮商過程中個人資料保護及資料檔案安全。

b. 在網路通訊心理諮商服務過程中所產生之影音與文字紀錄之保存與銷毀，皆由諮商心理師與當事人合意後載於「告知同意書」中。

c. 進行網路通訊心理諮商前，諮商心理師應出示執業執照，供當事人核對心理師身份，當事人亦須出示含照片之身份證件，供諮商心理師核對身份。

C. 執行地點：諮商心理師皆於機構內獨立之心理諮商室執行上述兩種通訊心理諮商服務，確保服務過程中無旁人干擾或有損害個人資料保護的風險。若實習諮商心理師經專業督導評估有督導之必要，得由專業督導同在一間心理諮商室內執行通訊心理諮商業務，唯需事先取得當事人之同意，載於「告知同意書」中。在通訊心理諮商服務執行以前，諮商心理師亦需與當事人討論進行通訊心理諮商服務時當事人所在地點，除須確認地點（危機通報之需要）外，還需建議當事人選取安靜、有隱私性之空間以避免干擾。

D. 設備檢查：機構負有定期檢查設備功能以確保系統之防毒軟體定期更新或維持最高防護等級以防被駭的風險。

九、其他主管機關指定項目：

(一) 危機處理流程：

A. 諮商心理師於通訊心理諮商業務執行前應與當事人討論並取得危機處理流程共識，並載於「告知同意書」中。

B. 諮商心理師於通訊心理諮商前、過程中或結束後，若評估當事人有危機風險時，可依據事前所取得當事人基本資料與「告知同意書」中之緊急聯絡人資訊聯絡，或直接通報警政／醫療單位。

C. 其他關於危機處理流程與法定通報事項，依中華民國相關法規執行。

(二) 專業倫理與規範：

A. 除遵守中華民國相關法規外，執行通訊心理諮商業務時諮商心理師及機構應遵守《社團法人中華民國諮商心理師公會全國聯合會諮商心理師專業倫理守則》、《臺灣諮商心理學會諮商心理專業倫理守則》、《台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則》。

B. 若服務當事人所在地不在中華民國法律管轄範圍內，則諮商心理師亦須先查明該地所有與通訊心理諮商服務相關之法規與專業倫理，以免觸法。

附件一：通訊心理諮商告知同意書

[在此請加入機構面對面版本之告知同意書內容]

在開始通訊心理諮商服務之前，我們曾討論過並同意以下事項：

1. 我們同意在通訊心理諮商時使用 XX 通訊軟體／電話通訊，且機構將負責解釋其使用方法。

   □使用 XX 通訊軟體，機構已解釋其使用方法及所需之器材設備並且確認當事人有所需之各項設備。

   □使用電話通訊，且將由□機構□當事人主動撥號並支付有關之通訊費用。
2. 通訊心理諮商有潛在的優勢與風險(如：當事人保密的限制)而與面對面有所不同。保密原則仍適用於通訊心理諮商服務，雙方不得在未經對方知情同意之情況下對諮商內容進行截圖、錄影、錄音、或使他人從旁觀看、或進行網路直播等。如發生相關情形，經勸阻無效，機構將尋求法律途徑處理。

   ■諮商心理師與機構將對通聯基本資訊（電話／網路通訊服務時間與長度）進行紀錄以作為行政及醫療行為資訊管理用，紀錄後資料將於電話／網路通訊系統中刪除。
3. 進行通訊心理諮商時，選擇一個安靜、有隱私性的空間（包含手機或其他設備），使您能避免干擾，安心說話是很重要的。
4. 使用具保密性而非公共免費之有線或無線網路（WiFi）連線是重要的。
5. 準時很重要。如果您需要取消或改期這個預約，您必須在前一天，於機構上班時間內預先以電話（機構電話號碼）或 email（機構 email 信箱）告知機構。
6. 如果遇到技術性問題，能與您聯絡的方式（電話或_____）以重啟晤談或改期為_____（請於通訊心理諮商服務的過程中保持電話或網路連線暢通）。
7. 如遇到危機情況，機構／諮商心理師得聯絡以下聯絡人以確保您的安全：

   您的緊急聯絡人_____（關係：_____）電話號碼：_____

   警政單位：110（並通報您所在位址與手機號碼）
8. 如果諮商心理師評估通訊心理諮商不適合作為服務您的方式時，則諮商心理師將保留在某些狀況下取消通訊心理諮商服務並回歸到面對面晤談服務的權限。除此之外，諮商心理師與您將於_____（日期）_____評估通訊心理諮商服務方式的成效與合適性。

諮商心理師姓名／簽名：

_____

日期：_____

當事人姓名／簽名：

_____

日期：_____

督導諮商心理師姓名／簽名：

_____

日期：_____