

Θεματική Ενότητα 7:

Τεχνικές Ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Συγγραφέας: Παντελής Μπαλαούρας– Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο (Greek Academic Network) – www.gunet.gr

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου της, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις του συγγραφέα της και μόνο, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα THERAPY 2.0 :

9 Θεματικές Ενότητες

1. Εισαγωγή

2. Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

3. Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

4. Νομικά ζητήματα

5. Ηθικά ζητήματα των η-εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

6. Οικονομικά και χρηματοοικονομικά ζητήματα

7. Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

8. Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

9. Συμβουλευτική με τη χρήση ΤΠΕ για άτομα αιτούμενα πολιτικό άσυλο, πρόσφυγες και ασυνόδευτα ανήλικα άτομα

Επισκόπηση της Θεματικής Ενότητας

Στην παρούσα Θεματική Ενότητα εξετάζονται οι τεχνικές ικανότητες που πρέπει να κατέχει ο επαγγελματίας της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας προκειμένου να είναι σε θέση να χρησιμοποιεί διαδικτυακές υπηρεσίες και προγράμματα επικοινωνίας, όπως οι ιστότοποι, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και οι εφαρμογές βίντεο, φωνής, κειμένου και τηλεδιάσκεψης, κατά την επικοινωνία του με πελάτες.

Στόχοι της Θεματικής Ενότητας

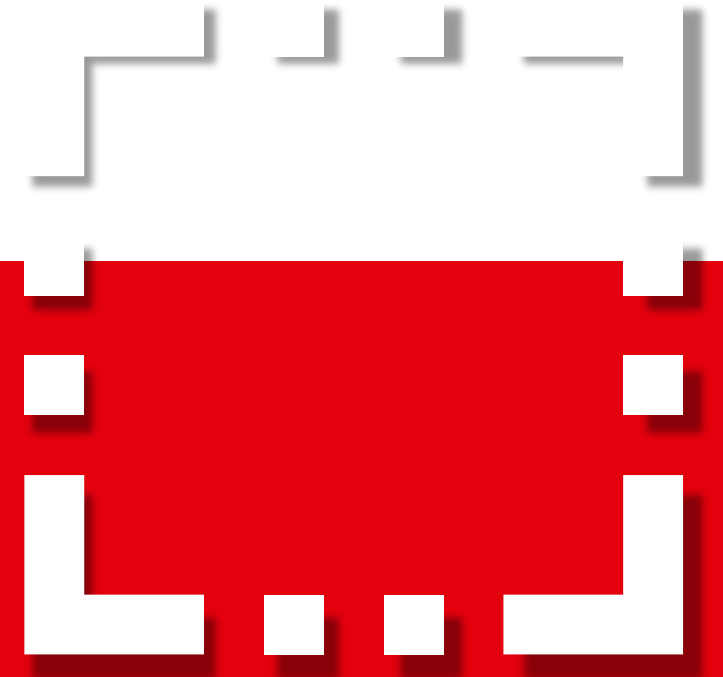
Με την ολοκλήρωση της Θεματικής Ενότητας ο μαθητής θα είναι σε θέση να

- ✓ γνωρίζει ποιες λειτουργίες πρέπει να υποστηρίζει ο επαγγελματικός του ιστότοπος,
- ✓ καθοδηγεί τους πελάτες του σε καλές πρακτικές προστασίας των δεδομένων υγείας και των προσωπικών τους δεδομένων εν γένει,
- ✓ έχει την ικανότητα επιλογής των κατάλληλων εφαρμογών και υπηρεσιών για την ασφαλή επικοινωνία με τους πελάτες του.



Περιεχόμενα

- Εισαγωγή
- Υποενότητα 7.1: Ιστότοπος & γενικές τεχνικές απαιτήσεις
- Υποενότητα 7.2: Γενικές Κατευθυντήριες Γραμμές για χρήστες του Διαδικτύου
- Υποενότητα 7.3: Συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για συμβούλους/θεραπευτές



7

Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Ας ξεκινήσουμε με μερικές ερωτήσεις...

Γνωρίζετε ποιες λειτουργίες πρέπει να υποστηρίζει ο ιστότοπός σας και ποιες απαιτήσεις να ικανοποιεί;

Είστε σε θέση να παρέχετε συμβουλές στους πελάτες σας για θέματα ασφάλειας ευαίσθητων δεδομένων;

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εφαρμογών βίντεο/ φωνής/κειμένου με τρόπο που να εγγυάται την ασφάλεια της πληροφορίας;

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Απαιτήσεις σε τεχνικές ικανότητες

Οι τεχνικές ικανότητες που απαιτούνται από τον επαγγελματία της Συμβουλευτικής/Ψυχοθεραπείας υπάγονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

- i. **Τεχνικές ικανότητες αναφορικά με το περιεχόμενο του επαγγελματικού ιστότοπου:** τι πρέπει να περιλαμβάνει.
- ii. **Γενικές τεχνικές ικανότητες** σε θέματα εξοπλισμού υπολογιστών και λογισμικού.
- iii. **Γενικές πρακτικές και προφυλάξεις διαδικτυακής ασφάλειας:** πώς μπορεί ο χρήστης του Διαδικτύου να προστατεύσει τον εαυτό του από εγκληματικές πράξεις.
- iv. **Ειδικές τεχνικές ικανότητες** σε θέματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων και των δεδομένων υγείας των πελατών.

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Υποενότητα 7.1 Ιστότοπος & γενικές τεχνικές απαιτήσεις

Περίγραμμα Υποενότητας

- Ο ιστότοπος ως βασικός εξοπλισμός κάθε επαγγελματία.
- Χαρακτηριστικά του ιστότοπου.
- Απαιτήσεις σε λογισμικό και υλικό.
- Τι είναι η ασφάλεια στο Διαδίκτυο, η ασφάλεια δεδομένων και τα πρότυπα προστασίας του ιδιωτικού απορρήτου.



7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Ιστότοπος – ένα βασικό επαγγελματικό εργαλείο

Οι ιστότοποι χρησιμοποιούνται σε μεγάλη κλίμακα από θεραπευτές και συμβούλους για την παρουσίαση των υπηρεσιών που αυτοί προσφέρουν, και λειτουργούν ως βασικό μέσο προσέγγισης νέων πελατών. Συνεπώς, **ο ρόλος του ιστότοπου είναι ιδιαίτερος σημαντικός**. Ο σχεδιασμός και η φιλοξενία-διαχείρισή του πρέπει να ανατίθενται σε επαγγελματίες κατασκευαστές ιστοσελίδων (web designers).

Ο ιστότοπος πρέπει να περιέχει πληροφορίες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, μια παρουσίαση του ίδιου του συμβούλου/θεραπευτή, τη διεύθυνσή του, το ωράριο λειτουργίας, στοιχεία επικοινωνίας, τις γλώσσες στις οποίες προσφέρει τις υπηρεσίες τους, τις τεχνολογίες επικοινωνιών που χρησιμοποιεί, το κόστος των υπηρεσιών και τους τρόπους πληρωμής, καθώς και άλλες πληροφορίες χρήσιμες στον πελάτη.

Ιδιαίτερος θα πρέπει να προσεχθούν τα νομικής φύσεως κείμενα του ιστότοπου, όπως η «Δήλωση αποποίησης ευθύνης» (Disclaimer) και οι «Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις».



7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Χαρακτηριστικά του Ιστότοπου

Ο ιστότοπος θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και καλαισθησία και να εμπεριέχει λειτουργίες όπως:

- ✓ Διαδικτυακό ημερολόγιο, στο οποίο να αποτυπώνεται η διαθεσιμότητα του συμβούλου/θεραπευτή.
- ✓ Διαδικτυακά εργαλεία επικοινωνίας.
- ✓ Εργαλεία πληρωμής μέσω του Διαδικτύου.
- ✓ Διαδικτυακούς χάρτες.
- ✓ Λειτουργία blog για τη δημοσίευση άρθρων στο αντικείμενο του συμβούλου/θεραπευτή.

Ο ιστότοπος πρέπει να εγγυάται την ασφάλεια των επισκεπτών/χρηστών του, ειδικά κατά τη μετάδοση των δεδομένων, και να πληροί τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων.



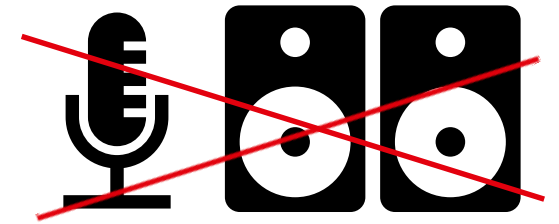
7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Απαιτήσεις σε λογισμικό και υλικό

Η διαμεσολαβούμενη από υπολογιστή ή κινητή συσκευή επικοινωνία του συμβούλου/θεραπευτή με πελάτη προϋποθέτει τη **μεταφόρτωση και εγκατάσταση κατάλληλου λογισμικού ήχου-βίντεο**.

Ο απαιτούμενος εξοπλισμός (κάμερα, **μικρόφωνο, ηχεία**), αποτελεί μέρος των κινητών συσκευών (ταμπλέτες, έξυπνα κινητά τηλέφωνα, φορητοί υπολογιστές).

Εάν χρησιμοποιείται σταθερός υπολογιστής, απαιτείται εξωτερική διαδικτυακή κάμερα και ζεύγος ακουστικών με μικρόφωνο προκειμένου να αποφευχθούν προβλήματα όπως ο μικροφωνισμός και η ηχώ (*μην χρησιμοποιείτε τα ηχεία και το μικρόφωνο του υπολογιστή*).



7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Τι είναι η διαδικτυακή ασφάλεια, η ασφάλεια δεδομένων και τα πρότυπα προστασίας του ιδιωτικού απόρρητου

Η **διαδικτυακή ασφάλεια** ή **ασφάλεια στο Διαδίκτυο** αναφέρεται στη γνώση πρακτικών και προφυλάξεων αυτοπροστασίας οι οποίες πρέπει να ακολουθούνται ώστε i) προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα (όπως είναι τα δεδομένα υγείας) να προστατεύονται (ιδιωτικότητα της πληροφορίας), και ii) ο ίδιος ο υπολογιστής και τα αποθηκευμένα σε αυτόν δεδομένα να παραμένουν ασφαλή (ασφάλεια δεδομένων).

Ο όρος **ιδιωτικότητα της πληροφορίας** (information privacy) ή ιδιωτικότητα των δεδομένων (data privacy) περιλαμβάνει τις σχέσεις που υφίστανται ανάμεσα στη διαδικασία συλλογής και μετάδοσης δεδομένων, στην τεχνολογία, στο δημόσιο αίσθημα για το ιδιωτικό απόρρητο και στα νομικά και πολιτικά ζητήματα που περιβάλλουν αυτά τα θέματα. Κάθε φορά που προσωπικά/ευαίσθητα δεδομένα συλλέγονται, αποθηκεύονται, χρησιμοποιούνται και διαγράφονται (σε ψηφιακή ή άλλη μορφή) τίθενται θέματα ιδιωτικότητας. Η απουσία ή η ανεπάρκεια του ελεγκτικού πλαισίου είναι η γενεσιουργός αιτία προβλημάτων σχετικών με την ιδιωτικότητα.

Με τον όρο **ασφάλεια δεδομένων** νοείται η προστασία των δεδομένων, όπως αυτά που διατηρούνται σε μια βάση δεδομένων, από καταστρεπτικούς παράγοντες και από της ανεπιθύμητη δράση μη εξουσιοδοτημένων χρηστών.

Πρότυπα προστασίας του ιδιωτικού απορρήτου είναι κανονισμοί για την προστασία των σχετιζόμενων με την ιδιωτική ζωή δεδομένων των πολιτών. Τυπικά τέτοια πρότυπα είναι ο «Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων» (General Data Protection Regulation-GDPR) της ΕΕ, ο οποίος αντικατέστησε την Οδηγία 95/46/EC, και ο «Νόμος για τη Φορητότητα και Ευθύνη της Ασφάλισης Υγείας» (Health Insurance Portability and Accountability Act -HIPAA) των ΗΠΑ.

Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Υποενότητα 7.2: Γενικές οδηγίες για χρήστες του Διαδικτύου

Περίγραμμα Υποενότητας

- Εισαγωγή
- Προστασία του υπολογιστή και των δεδομένων
- Προστασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα
- Προσοχή με τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου



7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Εισαγωγή

Το περιεχόμενο αυτής της Υποενότητας δεν αφορά μόνο τους επαγγελματίες συμβούλους και θεραπευτές, αλλά και τους πελάτες τους. Συχνά παρατηρείται ότι οι πελάτες δεν λαμβάνουν κανένα μέτρο προστασίας των ευαίσθητων δεδομένων που τους αφορούν κατά την επικοινωνία τους με τον επαγγελματία. Συνεπώς, **είναι καθήκον του επαγγελματία να κατατοπίσει τον πελάτη σε θέματα διαδικτυακής ασφάλειας**. Το περιεχόμενο της παρούσας Υποενότητας είναι κατάλληλο για το σκοπό αυτό.

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Προστασία του υπολογιστή και των δεδομένων

Η προστασία υπολογιστή/ κινητής συσκευής και δεδομένων απέναντι σε απόπειρες πρόσβασης από εγκληματίες του κυβερνοχώρου απαιτεί τη λήψη κατάλληλων μέτρων. Συγκεκριμένα:

- ✓ **Χρησιμοποιείτε τις πιο πρόσφατες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος,** εγκαταστήστε προγράμματα προστασίας από ιούς (antivirus) και ηλεκτρονικά τείχη προστασίας (firewall), και ενημερωθείτε για τις διαθέσιμες ενημερώσεις τους σε τακτική βάση.
- ✓ **Αποφεύγετε τη μεταφόρτωση προγραμμάτων που διατίθενται ελεύθερα** από άγνωστους ή μη έμπιστους ιστότοπους. Πολλά από αυτά τα προγράμματα εγκαθιστούν κακόβουλα λογισμικά κατασκοπείας (spyware) ή διαφημίσεων (adware). Η μεταφόρτωση προγραμμάτων θα πρέπει να γίνεται μόνο από γνωστές και έμπιστες εταιρείες.
- ✓ **Διατηρείτε αντίγραφα ασφαλείας (backup)** των δεδομένων του υπολογιστή ή της κινητής συσκευής σε μία ή περισσότερες εξωτερικές συσκευές αποθήκευσης. Προστατεύστε τα αντίγραφα ασφαλείας με κωδικό πρόσβασης εφόσον αυτό είναι δυνατό.



7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Προστασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα

Η διαδικτυακή ασφάλεια νοείται ως η προστασία των πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα του επαγγελματία και του πελάτη κατά τη διάρκεια αλληλεπίδρασης με ιστότοπους, ανταλλαγής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διαδικτυακών συνομιλιών μέσω κειμένων, ήχου ή βίντεο κτλ. Στοιχεία όπως η ταχυδρομική διεύθυνση, το πλήρες ονοματεπώνυμο, ο τηλεφωνικός αριθμός, η ημερομηνία γέννησης και ο ΑΜΚΑ μπορούν εν δυνάμει να χρησιμοποιηθούν από εγκληματίες του κυβερνοχώρου. Εάν ο επαγγελματίας ή ο πελάτης χρειάζεται να παράσχουν πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να έχει διασφαλιστεί ότι ο ιστότοπος είναι έμπιστος (να ανήκει σε καλής φήμης εταιρία ή σε κυβερνητικό οργανισμό) και ασφαλής. Πάντοτε θα πρέπει να έχει προηγηθεί ανάγνωση της πολιτικής απορρήτου του ιστότοπου. Σε περιπτώσεις διαδικτυακής πληρωμής θα πρέπει να δίνονται μόνον οι πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την αγορά (διεύθυνση παράδοσης και αριθμός της πιστωτικής κάρτας), ενώ ποτέ δεν πρέπει να δίνονται κωδικοί πρόσβασης (password), αριθμοί pin ή λεπτομέρειες του τραπεζικού λογαριασμού.

Στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ο διαμοιρασμός της πληροφορίας έχει κεντρική θέση. Ωστόσο, η θέσπιση ορίων, όπως ο καθορισμός των ατόμων που μπορούν να έχουν πρόσβαση στο προφίλ και στις φωτογραφίες του χρήστη αποτελεί καλή πρακτική ασφάλειας απέναντι σε απόπειρες «κλοπής ταυτότητας», παρενοχλητικής παρακολούθησης (stalking) ή τέλεσης σεξουαλικών αδικημάτων, καθώς, σε ορισμένες περιπτώσεις, αναφέρεται ότι τα υποψήφια θύματα εντοπίζονται σε ιστότοπους.



7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Προσοχή με τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Η διαδικτυακή ασφάλεια αφορά επίσης τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το ηλεκτρονικό «ψάρεμα» (phishing) αποτελεί μια συνήθη μορφή διαδικτυακής απάτης κατά την οποία το υποψήφιο θύμα λαμβάνει ένα μήνυμα με φαινομενικά «επίσημη» μορφή μέσω του οποίου καλείται να δώσει στοιχεία τα οποία μπορούν να οδηγήσουν σε «κλοπή ταυτότητας».

Επίσης, τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενδέχεται να περιέχουν ιούς.



7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Παραμείνετε ασφαλείς: υποδείξεις

- **Για τις συσκευές:** χρησιμοποιείτε συσκευές επικοινωνίας με τους πελάτες διαφορετικές από αυτές με τις οποίες κάνετε χρήση του Διαδικτύου για προσωπικούς λόγους.
- **Για τους κωδικούς ασφαλείας:** επιλέξτε ισχυρούς (όχι απλούς) κωδικούς ασφαλείας στις συσκευές, τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιείτε. Μην τους κοινοποιείτε και αλλάζετε τους τακτικά.
- **Για τα προγράμματα προστασίας από ιούς και τα ηλεκτρονικά τείχη προστασίας:** εγκαταστήστε αυτού του τύπου τα προγράμματα στις συσκευές σας. Προβείτε σε αναβάθμισή τους όποτε διατίθεται η νεώτερη έκδοσή τους. Ενημερώνετε τα αρχεία αναγνώρισης ιών (virus definition files).
- **Για τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:** αποφεύγετε να ανοίξετε συνημμένα αρχεία εάν δεν έχουν ελεγχθεί από πρόγραμμα προστασίας από ιούς. Μην αμελείτε να αποσυνδεθείτε (ειδικά από δημόσια χρησιμοποιούμενο υπολογιστή). Διαγράψτε μηνύματα από άγνωστους παραλήπτες. Ποτέ μην απαντάτε σε μηνύματα ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (spam).
- **Για εφαρμογές & υπηρεσίες:** Προβαίνετε σε ενημέρωση των εφαρμογών σε τακτική βάση και χρησιμοποιείτε την τελευταία έκδοσή τους. Ζητείστε από πελάτες-συνεργάτες να πράττουν το ίδιο. Ελέγχετε τις επιλογές ασφάλειας-ιδιωτικότητας των εφαρμογών και των υπηρεσιών που χρησιμοποιείτε.
- **Για ιστότοπους:** Μην δίνετε προσωπικές- ευαίσθητες πληροφορίες σε ιστότοπους των οποίων το πρώτο μέρος της διεύθυνσης είναι «http://»- βεβαιωθείτε ότι είναι «https://». Διαβάστε προσεκτικά την πολιτική για την ιδιωτικότητα (privacy policy) των ιστότοπων.

Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Υποενότητα 7.3: Συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για συμβούλους/θεραπευτές

Περίγραμμα Υποενότητας

- Εισαγωγή
- Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της ΕΕ: GDPR
- Συλλογή και αποθήκευση εμπιστευτικών δεδομένων σε συμμόρφωση με τον GDPR
- Ο νόμος για τη Φορητότητα και Ευθύνη της Ασφάλισης Υγείας των ΗΠΑ : HIPAA
- Κατευθυντήριες Γραμμές σχετικά με τα πρότυπα προστασίας του ιδιωτικού απορρήτου
- Συγκεκριμένες Κατευθυντήριες Γραμμές για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Είναι ασφαλές το Gmail;
- Κατευθυντήριες Γραμμές για βιντεοκλήσεις και την υπηρεσία Skype



7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Εισαγωγή

Πριν την παράθεση συγκεκριμένων κατευθυντήριων γραμμών κατάλληλων για συμβούλους και θεραπευτές θα παρουσιαστούν ο «Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων» (**General Data Protection Regulation – GDPR**) και ο «Νόμος για τη Φορητότητα και Ευθύνη της Ασφάλισης Υγείας» (**Health Insurance Portability and Accountability Act-HIPAA**), που ισχύουν στην ΕΕ και στις ΗΠΑ αντίστοιχα.

GDPR

HIPAA

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) της ΕΕ

Ο **Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων** (General Data Protection Regulation (GDPR)) της ΕΕ αντικαθιστά την Οδηγία για την Προστασία των Δεδομένων 95/46/EC και έχει σχεδιαστεί με σκοπό την εναρμόνιση των σχετικών εθνικών νομοθεσιών της ΕΕ, την **προστασία και την ενίσχυση του δικαιώματος στην προστασία προσωπικών δεδομένων των πολιτών της ΕΕ** και την αναδιαμόρφωση των τρόπων με τους οποίους προσεγγίζεται το θέμα από επιχειρήσεις και οργανισμούς εντός της ΕΕ. Ο Κανονισμός εγκρίθηκε από το ευρωπαϊκό κοινοβούλιο στις 15 Απριλίου του 2016, τίθεται σε εφαρμογή στις **25 Μαΐου 2018** και προβλέπει υψηλά πρόστιμα σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

Σύμφωνα με το Άρθρο 4 (1) του Κανονισμού, ο όρος «**δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα**» δηλώνει *«κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου».*

Σύμφωνα με το Άρθρο 4 (15) του Κανονισμού ως «**δεδομένα που αφορούν την υγεία**» νοούνται *«δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία σχετίζονται με τη σωματική ή ψυχική υγεία ενός φυσικού προσώπου, περιλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών υγειονομικής φροντίδας, και τα οποία αποκαλύπτουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση της υγείας του».*



Πηγή: επίσημος ιστότοπος του GDPR
<http://www.eugdpr.org/>

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Συλλογή και αποθήκευση εμπιστευτικών δεδομένων σε συμμόρφωση με τον GDPR

Σύμβουλοι/θεραπευτές που **συγκεντρώνουν και αποθηκεύουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα**, και δεδομένα που αφορούν την υγεία και την ταυτότητα των πελατών τους πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι ακολουθούμενες διαδικασίες είναι **σε συμμόρφωση με τον GDPR**. Ορισμένες σχετικές απαιτήσεις προς αυτή την κατεύθυνση είναι οι εξής:

- **Η συγκέντρωση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα απαιτεί τη συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων.** Το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να αποσύρει τη συγκατάθεσή του. Στην περίπτωση που έχουν ήδη συγκεντρωθεί δεδομένα με διαδικασία μη συμμορφούμενη με τον GDPR, η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων πρέπει να ζητηθεί και να δοθεί εκ των υστέρων.
- **Η αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και των δεδομένων που αφορούν την υγεία θα πρέπει να εγγυάται την ασφάλειά τους.** Η συγκεκριμένη απαίτηση διατυπώνεται στον GDPR με γενικούς όρους και δεν απαιτείται ρητά η λήψη ενισχυμένων μέτρων προστασίας, όπως η κρυπτογράφηση.



Πηγή: επίσημος ιστότοπος του GDPR
<http://www.eugdpr.org/>

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Νόμος για τη Φορητότητα και Ευθύνη της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act-HIPAA) των ΗΠΑ

- Ο **HIPAA** καθορίζει τα εθνικά πρότυπα των ΗΠΑ για την **προστασία των ιατρικών αρχείων και άλλων δεδομένων που αφορούν την κατάσταση της υγείας ενός ατόμου** και έχει πεδίο εφαρμογής τα προγράμματα υγείας των ασφαλιστικών εταιρειών, τις υπηρεσίες εκκαθάρισης υγειονομικής περίθαλψης και τους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης που πραγματοποιούν ορισμένες συναλλαγές υγειονομικής περίθαλψης με ηλεκτρονικά μέσα.
- Ο HIPAA απαιτεί τη λήψη κατάλληλων μέτρων για τη **διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων που αφορούν την υγεία** και **θέτει περιορισμούς** και όρους σχετικά με την ενδεχόμενη **χρήση** και την κοινοποίηση των δεδομένων αυτών σε τρίτους χωρίς τη συναίνεση του ασθενούς.
- Ο HIPAA δίνει στους ασθενείς συγκεκριμένα **δικαιώματα επί των δεδομένων που αφορούν την υγεία τους**, όπως το δικαίωμα να λάβουν αντίγραφο των ιατρικών αρχείων τους και να ζητήσουν διορθώσεις.
- Η συμμόρφωση επαγγελματία με τον HIPAA απαιτείται μόνο σε περιπτώσεις κατά τις οποίες υπάρχει συνδιαλλαγή με πελάτη ή υπηρεσία υγείας με έδρα τις ΗΠΑ. .

HIPAA

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Κατευθυντήριες Γραμμές σχετικά με τα πρότυπα προστασίας του ιδιωτικού απορρήτου

Στις περιπτώσεις που για την επικοινωνία με τους πελάτες χρησιμοποιούνται πλατφόρμες τρίτων, **η συμμόρφωση με τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR, HIPAA) είναι πολύ σημαντική!** Προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση, πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο πλατφόρμες που συμμορφώνονται με τους κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Υπόδειξη: Χρησιμοποιείτε υπηρεσίες συμμορφούμενες με τους κανόνες του GDPR στην ΕΕ (HIPAA στις ΗΠΑ), οι οποίες προσφέρουν στο χρήστη σύμφωνο επιχειρηματικής συνεργασίας για το σύνολο των προσφερομένων εργαλείων (υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κλήσεις βίντεο/ήχου, διαδικτυακή συνομιλία μέσω μηνυμάτων κειμένου).

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Συγκεκριμένες Κατευθυντήριες Γραμμές για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου συνιστούν σημαντικό εργαλείο επαγγελματικής επικοινωνίας. **Οι υπηρεσίες αυτές είναι ασφαλείς μόνον αν και οι δύο πλευρές (σύμβουλος/θεραπευτής και πελάτης) χρησιμοποιούν την ίδια κρυπτογραφημένη υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το οποίο δύσκολα εφαρμόζεται στην πράξη.**

Υπόδειξη: Χρησιμοποιήστε υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μόνον κατά την αρχική επικοινωνία με τον πελάτη. Κάθε φορά που απαντάτε σε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μην συμπεριλαμβάνετε το κείμενο που σας έστειλε ο πελάτης και στο οποίο απαντάτε ούτε πληροφορίες για την κατάσταση της υγείας του ή αναφορές σε αυτήν.

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Είναι ασφαλές το Gmail;



Ακόμη κι αν ο σύμβουλος/θεραπευτής χρησιμοποιεί υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με κρυπτογράφηση για την επικοινωνία με τον πελάτη, εάν ο δεύτερος χρησιμοποιεί την ελεύθερη έκδοση του Gmail ή άλλου αντίστοιχου παρόχου (το οποίο συμβαίνει στην πλειονότητα των περιπτώσεων), τότε, από τη στιγμή που το μήνυμα φτάσει στους εξυπηρετητές της Google, **σαρώνεται και αποθηκεύεται ώστε να χρησιμοποιηθεί για την αποστολή στοχευμένων διαφημίσεων στο χρήστη** – όχι μόνο μέσω του Gmail, αλλά ολόκληρου του δικτύου της Google. Τον Ιούνιο του 2017, η Google ανακοίνωσε ότι θα σταματήσει αυτή την πρακτική το 2018.

Ένα παράδειγμα: ο σύμβουλος/θεραπευτής αποστέλλει στον πελάτη μήνυμα με το οποίο του υπενθυμίζει την αγωγή του με lamotrigine ή του περιγράφει τις δυνατότητες νοσηλείας. Ως αποτέλεσμα, ενώ ο πελάτης περιηγείται στο Διαδίκτυο, «ξαφνικά» θα εμφανιστούν στην οθόνη του διαφημίσεις σχετικά με κλινικές, με κατάθλιψη και με διπολική διαταραχή. Είναι προφανής ο αντίκτυπος μιας τέτοιας κατάστασης στην περίπτωση που σύζυγος ή φίλοι του πελάτη χρησιμοποιούν τον ίδιο υπολογιστή.

Τα παραπάνω συμβαίνουν ανεξαρτήτως του πόσο «ασφαλής» φαίνεται να είναι ο συγκεκριμένος λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Πηγή: <http://onlinetherapyinstitute.com/article/therapist-coach-guide-encryption-brian-dear/>

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Κατευθυντήριες Γραμμές για βιντεοκλήσεις και την υπηρεσία Skype

Η υπηρεσία Skype προτιμάται από συμβούλους και θεραπευτές επί χρόνια. Φτηνή, σχεδόν πανταχού παρούσα και γενικώς αξιόπιστη. Ωστόσο, **η υπηρεσία Skype δεν συμμορφώνεται με τους κανονισμούς GDPR και HIPAA.**

Μια πρώτη ένδειξη είναι ότι η Microsoft (ιδιοκτήτρια εταιρεία του Skype), ενώ παρέχει σύμφωνα επιχειρηματικής συνεργασίας για τις υπηρεσίες που προσφέρει στο διαδικτυακό νέφος, δεν περιλαμβάνει σε αυτές το Skype. Καθώς δεν υπάρχει τρόπος να αποκτήσει κάποιος σύμφωνο επιχειρηματικής συνεργασίας με τη Microsoft ειδικώς για το Skype, είναι προφανές ότι το Skype δεν συμμορφώνεται με τους GDPR και HIPAA.

Ένα ακόμη πρόβλημα είναι η αποθήκευση των καταγραφών στην πλατφόρμα του Skype - ο χρήστης μπορεί να δει το ιστορικό τους έως αρκετούς μήνες πίσω στο παρελθόν. Αρχεία με τους συμμετέχοντες σε συνομιλία και με τη διάρκειά της βρίσκονται αποθηκευμένα σε πλατφόρμα μη συμμορφούμενη με τους GDPR και HIPAA, γεγονός που συνιστά κατάφωρη παραβίαση του ιδιωτικού απορρήτου του πελάτη, δεδομένου ότι δεν παρέχεται εγγύηση για την ασφάλεια των δεδομένων αυτών ούτε νομική προστασία μέσω κάποιου συμφώνου επιχειρηματικής συνεργασίας σε περίπτωση διαρροής των δεδομένων του Skype.

Αναφορές

HIPAA/HITECH Act Implementation Guidance for Microsoft Office 365 and Microsoft Dynamics CRM Online (not SKYPE) <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=257510>

Accelerate GDPR compliance with the Microsoft Cloud <https://www.microsoft.com/en-us/trustcenter/Privacy/GDPR>

Υπόδειξη: Χρησιμοποιείτε πλατφόρμες που συμμορφώνονται με τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων, παρέχουν σύμφωνο επαγγελματικής συνεργασίας, λειτουργούν με τρόπο εύχρηστο για τον πελάτη και είναι προσβάσιμες στη μεγάλη πλειοψηφία των εν δυνάμει πελατών.

Πηγή: Brian Dear. [A Therapist and Coach Guide to Encryption.](#)

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Υπόδειξη: Αναζητήστε περισσότερες πληροφορίες



Πώς μπορώ να μάθω περισσότερα;

Για περισσότερες πληροφορίες προτείνεται η αναζήτηση στο Διαδίκτυο με τις ακόλουθες λέξεις-κλειδιά: «Ασφάλεια στο Διαδίκτυο» («Online safety»), «συμμόρφωση με GDPR» («GDPR compliance»), «συμμόρφωση με HIPAA» («HIPAA compliance») σε συνδυασμό με “Messaging Applications”, “Video chat”, “Voice chat”, και την ονομασία των εφαρμογών ή υπηρεσιών που προγραμματίζεται να χρησιμοποιηθούν, π.χ “SKYPE encryption” ή “SKYPE GDPR compliance”, “SKYPE HIPAA compliance”.



Ελέγξτε τις γνώσεις σας

1. Ποια είναι οι κατ' ελάχιστον λειτουργίες ενός επαγγελματικού ιστότοπου κατάλληλου για συμβούλους και θεραπευτές;
2. Ποιες είναι οι βασικές υποδείξεις του επαγγελματία προς τους πελάτες του για το θέμα της προστασίας των δεδομένων και της ασφάλειας στο Διαδίκτυο;
3. Τι είναι ο GDPR;
4. Είναι οι υπηρεσίες Gmail και Skype συμμορφούμενες με τον GDPR;

Απαντήσεις

1. Ένας επαγγελματικός ιστότοπος κατάλληλος για συμβούλους και θεραπευτές πρέπει να παρέχει λειτουργίες όπως διαδικτυακό ημερολόγιο για την αποτύπωση της διαθεσιμότητας του συμβούλου/θεραπευτή, διαδικτυακές φόρμες μέσω των οποίων ο πελάτης θα μπορεί να ζητήσει συνάντηση με τον σύμβουλο/θεραπευτή ή να θέσει κάποιο ερώτημα, πληροφορίες για τη διεύθυνση του επαγγελματία (π.χ σε διαδικτυακό χάρτη), εργαλεία πληρωμής μέσω του Διαδικτύου, και εργαλεία διαδικτυακής επικοινωνίας με ήχο ή/και βίντεο.
2. Δείτε τη διαφάνεια με τίτλο: «Παραμένετε ασφαλείς – Υποδείξεις».
3. Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) της ΕΕ αποσκοπεί στην εναρμόνιση των σχετικών εθνικών νομοθεσιών της ΕΕ, στην προστασία και την ενίσχυση του δικαιώματος στην προστασία προσωπικών δεδομένων των πολιτών της ΕΕ και την αναδιαμόρφωση των τρόπων με τους οποίους προσεγγίζεται το θέμα από επιχειρήσεις και οργανισμούς εντός της ΕΕ. Αντικαθιστά την Οδηγία για την Προστασία των Δεδομένων 95/46/EC.
4. Όχι. Κατά την επικοινωνία σας με πελάτες, πρέπει να χρησιμοποιείτε διαδικτυακά εργαλεία και υπηρεσίες που εγγυώνται την ασφάλεια και τη διαφύλαξη του απορρήτου των δεδομένων των πελατών σας, δηλαδή συμμορφώνονται με τα αντίστοιχα πρότυπα (GDPR και HIPAA).

7 Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Σημείωμα Αναφοράς

Έργο: Therapy 2.0

Συντονιστής: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
phone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

URL: <https://www.ecounselling4youth.eu>

Αριθμός έργου: 2016-1-DE02-KA202-003245

Πρόγραμμα χρηματοδότησης: Erasmus+

Συγγραφέας της Θεματικής Ενότητας 7 – Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

Παντελής Μπαλαούρας– επικοινωνία: : p.balaouras@noc.uoa.gr

© Εικόνες:

- velin Radkov– Fotolia.com
- Pixabay CC0 Creative Commons
- Microsoft Clipart Gallery
- GDPR - Επίσημος ιστότοπος



Erasmus+



Το παρόν έργο διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά-Μη Εμπορική Χρήση-Παρόμοια Διανομή 4.0 Διεθνής Έκδοση.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου της, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις του συγγραφέα της και μόνο, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Οι εταίροι του έργου Therapy 2.0

Germany		media k GmbH (Koordinator) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Germany		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slovenia		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Croatia		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Iceland		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Austria		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Greece		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Τέλος της Θεματικής Ενότητας



Συγχαρητήρια!

Έχετε ολοκληρώσει αυτήν την Θεματική Ενότητα!