Consentimiento informado y condiciones de atención - Psicoterapia Individual

Al aceptar este consentimiento, la persona consultante declara haber leído, comprendido y aceptado las condiciones clínicas, de modalidad, registro, pago, agendamiento y asistencia descritas a continuación.

1. Naturaleza y alcance del proceso terapéutico

Este espacio corresponde a un proceso psicoterapéutico de carácter clínico, orientado al bienestar y la salud mental de la persona consultante. No constituye una evaluación psicológica con fines judiciales, periciales o administrativos.

No corresponde a un servicio de urgencia. Ante una situación de riesgo vital inmediato o una necesidad que exceda el alcance de este espacio, la profesional podrá orientar hacia servicios de urgencia, evaluación médica/psiquiátrica u otras redes especializadas.

2. Modalidad, ubicación y duración

La atención puede realizarse en modalidad presencial u online, según el servicio reservado en Encuadrado.

- Presencial: las atenciones se realizan los días lunes y miércoles, entre las 18:00 y las 20:00 horas, en Providencia, según disponibilidad. La dirección exacta correspondiente a cada sesión será informada a través de Encuadrado junto con la reserva o confirmación de la hora.
- Online: las atenciones se realizan los días martes, jueves y viernes, según disponibilidad y el horario del servicio reservado. Las sesiones se realizan siempre mediante Google Meet. Se recomienda conectarse desde un lugar privado, tranquilo y con una conexión suficientemente estable para resguardar la continuidad y confidencialidad del espacio.

La duración de la sesión corresponde a la indicada en el servicio reservado en Encuadrado, habitualmente entre 50 y 55 minutos. Si la persona se conecta o llega tarde, la sesión se realizará dentro del tiempo restante disponible y no se extenderá más allá del horario reservado.

3. Frecuencia y participación en el proceso

La frecuencia se acuerda de acuerdo con las necesidades clínicas y las posibilidades de la persona consultante. En las sesiones reservadas y pagadas de manera independiente, puede modificarse durante el proceso por acuerdo terapéutico. Con frecuencia se sugiere una periodicidad semanal o quincenal, especialmente durante etapas de mayor intensidad de trabajo.

Condición especial de los paquetes: al adquirir un paquete, la frecuencia y distribución de sus sesiones quedan pactadas de antemano y no se modifican bajo la regla general de reagendamiento. Solo una emergencia médica o una situación de duelo podrá ser considerada excepcionalmente, de acuerdo con las condiciones señaladas en el punto 5.3 y siempre sujeta a disponibilidad.

La psicoterapia requiere participación activa. No es posible garantizar resultados específicos ni plazos exactos, ya que la evolución depende de múltiples factores individuales y contextuales.

4. Pago, agendamiento, reagendamiento e inasistencia

4.1 Reserva de la sesión

La hora se considera reservada una vez realizado el pago o completado el mecanismo de reserva correspondiente en Encuadrado. Los valores vigentes son los publicados en la plataforma al momento de agendar.

4.2 Reagendamiento de sesiones pagadas de manera independiente

Si la persona necesita cambiar una sesión reservada y pagada de manera independiente y solicita el cambio con al menos 48 horas de anticipación, podrá conservar el pago y reagendar, sujeto a disponibilidad. Esta regla no se aplica a las sesiones adquiridas mediante paquete, que se rigen por las condiciones específicas del punto 5.3.

4.3 Cancelación tardía o inasistencia

Cuando una sesión pagada de manera independiente se intenta cambiar con menos de 48 horas de anticipación o existe inasistencia, la hora original se considera perdida, no puede reagendarse con el mismo pago y el monto abonado no es reembolsable.

- Sesión pagada de manera independiente, con o sin cupón de continuidad: podrá reservarse una nueva sesión de recuperación pagando el 50% del valor regular vigente del mismo servicio. Para ello, la profesional entregará un cupón específico de recuperación del 50%. Si la sesión perdida había sido reservada con un cupón de continuidad, dicho cupón se considera utilizado.
- Uso de cupones en una sesión de recuperación: el cupón específico de recuperación del 50% no puede combinarse con cupones de continuidad, paquetes ni otros descuentos, aunque Encuadrado técnicamente permita aplicar más de un cupón. Si se aplican simultáneamente, el cupón de continuidad se considerará utilizado y no generará saldo, crédito, devolución ni derecho a reutilización. Antes de realizar la sesión de recuperación deberá completarse, si corresponde, cualquier diferencia necesaria para alcanzar el 50% del valor regular de esa sesión.
- Sesión perteneciente a un paquete: no accede a la modalidad de recuperación al 50%. Cada sesión del paquete se rige por el compromiso y vencimiento pactados en el punto 5.3.

Si la profesional debe suspender una sesión, la persona consultante no pierde el pago ni la unidad del paquete. La sesión será reagendada y, cuando corresponda, se ajustará la vigencia del paquete para evitar un perjuicio derivado de una suspensión atribuible a la profesional.

Regla de las 48 horas - sesiones fuera de paquete

El plazo se cuenta hacia atrás desde la hora reservada y se aplica a las sesiones pagadas de manera independiente. Con 48 horas o más puede solicitarse un cambio conservando el pago, sujeto a disponibilidad. Con menos de 48 horas se aplica la política de pérdida de la hora y recuperación al 50%. Las sesiones de paquete se rigen por reglas distintas, descritas en el punto 5.3.

5. Opciones de pago y beneficios por continuidad

5.1 Pago por sesión

La persona puede optar por reservar y pagar cada sesión de manera independiente, manteniendo libertad para decidir su frecuencia mes a mes.

5.2 Cupones mensuales de continuidad

Cuando las sesiones se pagan de manera independiente, la continuidad efectivamente realizada durante un mes calendario puede generar un beneficio para una sesión del mes siguiente. El beneficio se calcula al cierre del mes según las sesiones efectivamente realizadas:

Sesiones realizadas en el mes	Beneficio para el mes siguiente	Uso
0-1	Sin cupón	-
2	20% de descuento	Una sesión
3	50% de descuento	Una sesión
4 o más	80% de descuento	Una sesión

- El cupón puede utilizarse una sola vez durante el mes siguiente y vence al finalizar ese mes.
- Es personal, no acumulable con paquetes, con el cupón específico de recuperación del 50% ni con otros descuentos, y no puede canjearse por dinero. El uso simultáneo de cupones se rige por la regla descrita en el punto 4.3.
- No exige comprometer de antemano una frecuencia futura: reconoce la continuidad que efectivamente se mantuvo el mes anterior.
- Una sesión efectivamente realizada utilizando un cupón sí cuenta para el cálculo de continuidad del mes en curso. Las sesiones no realizadas no cuentan.
- Las sesiones incluidas en paquetes no generan cupones, porque el paquete ya incorpora un beneficio económico anticipado por el compromiso mensual.

5.3 Paquetes de sesiones

Los paquetes permiten adquirir anticipadamente 2, 3 o 4 sesiones a un valor preferente. Este precio reducido se ofrece porque existe un compromiso previo respecto del número de sesiones, su frecuencia y su utilización dentro del período mensual de vigencia informado en Encuadrado.

- Al adquirir el paquete, las sesiones y su frecuencia quedan pactadas de antemano. Cada sesión está asociada al espacio reservado para esa fecha y vence en ese momento, se asista o no. Por esta razón, las sesiones del paquete no se acogen a la regla general de reagendamiento con 48 horas de anticipación.
- Excepciones: únicamente una emergencia médica o una situación de duelo podrá ser considerada excepcionalmente para evaluar un cambio de fecha. Cualquier cambio queda sujeto a disponibilidad real de agenda y debe poder realizarse dentro de la vigencia del paquete. La excepción no garantiza disponibilidad de un nuevo horario; si no existe un espacio disponible dentro de la vigencia, la sesión vence igualmente.
- Fuera de las excepciones anteriores, la inasistencia, cancelación o decisión de no utilizar una sesión no genera devolución, traslado, recuperación al 50% ni extensión del paquete. La sesión se considera utilizada al llegar la fecha pactada.
- Los paquetes no se combinan con cupones de continuidad, cupones de recuperación ni otros descuentos, y sus sesiones no generan un cupón de continuidad para el mes siguiente, porque el paquete ya incorpora un beneficio económico anticipado por el compromiso asumido.

Los valores y servicios disponibles pueden actualizarse. Siempre prevalecerán el precio, número de sesiones y vigencia informados en Encuadrado al momento de la compra.

6. Confidencialidad, ficha clínica, grabación y transcripción

La información compartida durante la atención es confidencial y forma parte de una ficha clínica. Los antecedentes clínicos son datos sensibles y se resguardan conforme a la normativa aplicable.

Todas las sesiones, tanto presenciales como online, son grabadas en audio y transcritas. Al aceptar este consentimiento, la persona consultante autoriza expresamente la grabación de audio y la transcripción de las sesiones con fines exclusivamente clínicos y de registro.

La finalidad de este registro es facilitar una documentación clínica más precisa, permitir que la profesional mantenga mayor atención en la interacción durante la sesión, apoyar la continuidad del proceso y revisar posteriormente elementos relevantes para la comprensión y planificación terapéutica.

- Las grabaciones, transcripciones y notas clínicas no serán utilizadas para publicidad, difusión pública, docencia o investigación sin una autorización adicional y específica.
- El acceso clínico a la ficha se mantiene restringido a la profesional tratante. Cuando exista procesamiento técnico por herramientas de almacenamiento o transcripción, éste se utilizará únicamente para apoyar el registro clínico y bajo medidas de seguridad y confidencialidad.
- La ficha se mantiene en un sistema con medidas de seguridad y cifrado/encriptación. Los antecedentes no se comparten con terceros salvo autorización de la persona consultante o cuando exista una habilitación u obligación legal aplicable.
- La ficha clínica debe conservarse por el plazo legal aplicable, actualmente de al menos 15 años desde el último registro clínico.

La autorización para el tratamiento de datos puede ser revocada hacia el futuro por los medios que correspondan, sin efecto retroactivo. Si la revocación afecta una herramienta de registro considerada necesaria para este modo de trabajo, deberá evaluarse con la profesional cómo continuar el proceso.

Marco normativo de confidencialidad y datos

Referencia normativa: Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes en salud (especialmente ficha clínica y reserva de su contenido); Decreto Supremo N° 41/2012 del Ministerio de Salud sobre fichas clínicas; Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y tratamiento de datos personales; y Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica. La Ley N° 21.719 modifica el régimen de protección de datos personales y entra en vigencia el 1 de diciembre de 2026.

7. Tratamiento farmacológico y coordinación con otros profesionales

Si existe indicación de tratamiento farmacológico, evaluación psiquiátrica u otra atención de salud relevante, se recomienda mantener la coordinación necesaria para un cuidado integral. Cuando sea clínicamente pertinente, la profesional podrá sugerir evaluación o derivación complementaria.

8. Responsabilidad y límites del proceso

La profesional se compromete a ofrecer un espacio respetuoso, ético y orientado por buenas prácticas clínicas. La persona consultante mantiene autonomía sobre sus decisiones y acciones. El proceso puede movilizar emociones intensas o momentos de dificultad, que serán abordados terapéuticamente dentro de los límites del servicio.

9. Anexo para atenciones mediante FONASA

Este apartado se aplica únicamente cuando la sesión se ofrece y reserva expresamente bajo una modalidad FONASA habilitada. Las reglas generales de puntualidad, confidencialidad y aviso con 48 horas de anticipación se mantienen.

- La prestación se registra y cobra a FONASA solamente cuando la sesión efectivamente se realiza. Si existe inasistencia, la atención no se informa como realizada y la profesional no cobra a FONASA el monto correspondiente a esa prestación.
- El monto pagado por la persona al reservar la hora a través de Encuadrado asegura el espacio clínico. Si la sesión se realiza, dicho monto se imputa al valor que corresponda pagar a la persona por esa atención.
- Si la persona reagenda con al menos 48 horas de anticipación, el monto de reserva se mantiene aplicado a la nueva hora, conforme a disponibilidad.
- Si existe inasistencia o el cambio se solicita con menos de 48 horas, el monto pagado para reservar el espacio no se reembolsa. En ese caso no se registra ni cobra una prestación no realizada a FONASA.
- Cualquier nueva sesión se agenda conforme a las condiciones vigentes del servicio FONASA. Los cupones o paquetes descritos en este documento solo se aplican a servicios en los que Encuadrado los tenga expresamente habilitados.

Nota: Las prestaciones FONASA MLE están sujetas a su normativa técnico-administrativa y arancel vigente; por ello, la prestación no realizada no debe registrarse ni cobrarse a FONASA.

10. Consentimiento informado

La persona consultante declara haber leído y comprendido este documento, haber podido resolver dudas antes o durante el proceso y aceptar las condiciones aquí descritas. La aceptación electrónica en Encuadrado se entiende como manifestación de consentimiento respecto de estas condiciones, incluida la autorización de grabación de audio y transcripción con fines clínicos.