Consentimiento informado y condiciones de atención - Psicoterapia de Pareja

Al aceptar este consentimiento, ambas personas declaran haber leído, comprendido y aceptado las condiciones clínicas, de modalidad, registro, pago, agendamiento y asistencia descritas a continuación.

1. Naturaleza y foco del proceso terapéutico

Este espacio corresponde a un proceso psicoterapéutico orientado al trabajo con la relación de pareja. El foco está puesto en la dinámica vincular, la comunicación, las emociones y los patrones que se construyen entre ambas personas.

El trabajo considera la relación como un sistema. Su propósito no es establecer culpables o responsables individuales, sino comprender los ciclos que generan malestar y favorecer formas de relación más seguras, flexibles y coherentes con las necesidades de ambos.

No constituye una evaluación psicológica con fines judiciales, periciales o administrativos.

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 que ambas personas se conecten desde un espacio privado y que cuenten con condiciones que permitan conversar con libertad y resguardar la confidencialidad.

La duración corresponde a la indicada en el servicio reservado en Encuadrado, habitualmente entre 50 y 55 minutos. Si una o ambas personas llegan o se conectan tarde, la sesión se realizará dentro del tiempo restante disponible.

3. Frecuencia y participación de ambas personas

La frecuencia se acuerda según las necesidades del proceso y las posibilidades de la pareja. 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 al inicio o cuando el ciclo relacional requiere mayor continuidad.

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 participación debe ser voluntaria. Se espera que ambas personas asistan a las sesiones de pareja y participen activamente del proceso. Si una sola persona se presenta a una sesión originalmente reservada como sesión de pareja y no existe un acuerdo previo para realizar una sesión individual, la sesión no podrá desarrollarse como terapia de pareja y se aplicarán las condiciones de inasistencia correspondientes.

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 pareja 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 de la pareja, 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 pareja 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 pareja 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	-

Sesiones realizadas en el mes	Beneficio para el mes siguiente	Uso
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 para la pareja, 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 las sesiones es confidencial y forma parte de una ficha clínica. Por tratarse de terapia de pareja, la ficha contiene información clínica vinculada al proceso relacional y a ambas personas.

Todas las sesiones, tanto presenciales como online, son grabadas en audio y transcritas. Al aceptar este consentimiento, ambas personas autorizan 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 de los ciclos y la planificación terapéutica.

- Las grabaciones, transcripciones y notas clínicas no serán utilizadas para publicidad, difusión pública, docencia o investigación sin una autorización adicional y específica de quienes corresponda.

- 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 sus titulares 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. Sesiones individuales dentro de la terapia de pareja

En algunos momentos pueden acordarse sesiones individuales con una de las personas como parte del proceso de pareja, ya sea por sugerencia de la profesional o por solicitud de alguno de los integrantes. Estas sesiones deben ser conocidas y acordadas previamente por ambas personas.

La información compartida en una sesión individual se mantiene confidencial. Cuando aparezca contenido que impacte de manera significativa la relación, se trabajará terapéuticamente para que pueda ser elaborado y, cuando sea posible, abordado en conjunto.

La profesional no obligará a una persona a revelar información ni la comunicará por iniciativa propia a la otra. Sin embargo, si mantener una información en secreto impide sostener un espacio terapéutico honesto, seguro y equitativo para ambos, podrá evaluarse la continuidad o modalidad del proceso de pareja.

8. Alcance del servicio, seguridad y derivación

Este espacio no está diseñado para cumplir requerimientos judiciales, periciales o de terceros. Tampoco corresponde a un servicio de urgencia psicológica.

Si existe riesgo vital inmediato, violencia activa o condiciones que impidan sostener un trabajo de pareja seguro y voluntario, la profesional podrá suspender o ajustar la intervención y orientar hacia redes de urgencia, protección o atención especializada antes de iniciar o continuar el proceso de pareja.

9. Tratamiento farmacológico y salud integral

Si alguna de las personas cuenta con 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.

10. Responsabilidad en el proceso terapéutico

La profesional se compromete a ofrecer un espacio respetuoso, ético y orientado por buenas prácticas clínicas. El cambio relacional requiere participación activa de ambas personas y puede implicar conversaciones difíciles o emociones intensas. Cada persona mantiene autonomía y responsabilidad sobre sus decisiones y acciones dentro y fuera de las sesiones.

11. 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 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 por esa atención.
- Si la sesión se 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.

12. Consentimiento informado

Ambas personas declaran 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 por quienes participan del proceso se entiende como manifestación de consentimiento respecto de estas condiciones, incluida la autorización de grabación de audio y transcripción con fines clínicos.