



Berta Muñoz López
Médico Psiquiatra de Adultos
www.doctorabertamunoz.cl

Términos y condiciones

1. Tipo de atención

En la sesión se realiza una atención psiquiátrica de tipo ambulatorio. Están enfocadas en trastornos del ánimo, ansiedad, conducta alimentaria y mala imagen corporal, con un enfoque en HAES, mindfulness y compasión. No se realizan atenciones de urgencia. Tampoco se atienden pacientes con ideación suicida activa, adicciones, trastornos de personalidad graves, TCA agudos ni conflictos laborales. En esos casos, se indicará derivación y es responsabilidad del paciente gestionar esta indicación para continuar tratamiento en un centro especializado.

2. Agendamiento, pagos y asistencia

El agendamiento se debe realizar por la plataforma <https://encuadrado.com/p/consulta-dra-berta-munoz> y el pago de su sesión se realiza al momento de la toma de hora, sin embargo, si su sesión es agendada al momento de la consulta, recibirá recordatorios de pago, el que debe realizarse hasta 7 días antes de la sesión, si se mantiene sin pago posterior a eso, su hora se anulará sin nuevos avisos. Es responsabilidad de cada paciente, agendar su hora al término de la sesión para asegurar continuidad en seguimiento y tratamiento.

Si te atrasas más de 10 minutos, se considera inasistencia y se cobrará la sesión, ya que esa hora no puede asignarse a otra persona. En caso de que no te presentes, se aplicará el mismo criterio.

Reagendamientos deben hacerse con al menos 18 horas de anticipación a través del enlace recibido al agendar. De forma excepcional, puedes solicitar reagendar hasta 2 horas antes, escribiendo directamente al correo de contacto. Puedes reagendar máximo dos ocasiones. Tres inasistencias sin justificar o tres reagendamientos consecutivos pueden bloquear futuras solicitudes.

3. Cancelaciones y devoluciones

El paciente entiende que, en ciertos casos de fuerza mayor, la doctora puede cancelar una sesión. Se reagendará con prioridad según la disponibilidad de agenda. Si no acepta el reagendamiento, se le reembolsará el 100% de lo pagado.

En caso de que el paciente desee cancelar su hora hasta 2 días hábiles antes, se reembolsa el 95% del valor (5% por costos administrativos). Posterior a eso no se realiza devolución. El reembolso se gestiona en un plazo máximo de 7 días hábiles, con los datos bancarios del paciente.

4. Confidencialidad y ficha clínica

Toda atención es confidencial, salvo riesgo vital. En esos casos, se informará a tu contacto de emergencia. La ficha clínica se almacena de forma segura, encriptada y con acceso restringido. Está



Berta Muñoz López
Médico Psiquiatra de Adultos
www.doctorabertamunoz.cl

protegida por ley como dato sensible. Puedes solicitar copia conforme a la legislación vigente (Ley 20584), también puede ser solicitada por la autoridad sanitaria en caso de fiscalización.

No se graban sesiones sin consentimiento explícito. Si alguna técnica lo requiere (como una meditación), se solicitará autorización y el material será solo para uso personal.

5. Indicaciones médicas y licencias

Las indicaciones, incluyendo licencias, se realizan solo si están clínicamente justificadas. No se emiten recetas ni informes fuera de las sesiones. Toda indicación de licencia debe basarse en evaluación médica y será registrada en ficha clínica. Las solicitudes de licencia fraudulenta o sin indicación clínica que la justifique están penadas según el Código Penal y reguladas por el Decreto Supremo N°3 (1984) del Ministerio de salud de Chile.

6. Derivaciones, alta y responsabilidad del paciente

Si se indica derivación (alta clínica), no podrás seguir en tratamiento con la Dra. Muñoz ni agendar nuevas horas (hasta que complete dicho tratamiento, adjuntando epicrisis). También puede darse alta administrativa si no sigues las indicaciones, no asistes, reagendas repetidamente o no realizas el pago de las atenciones. En casos de alta, puede entregarse certificado de cierre o la ficha a solicitud del consultante. La ficha clínica se conserva por al menos 15 años. Cualquier conducta agresiva o transgresora hacia la profesional (física, verbal o escrita, incluyendo RR.SS.) implicará término del vínculo (alta administrativa) y según su gravedad, posibles acciones legales.

7. Consideraciones adicionales

Estas atenciones no sustituyen atención de urgencia. Si estás en riesgo vital (como ideación suicida activa), acude a un servicio de urgencia. Si ya agendaste, puedes solicitar reembolso antes de la atención escribiendo a consultadoctormunoz@gmail.com

Estas condiciones aplican solo para las atenciones otorgadas en su consulta particular, gestionadas a través de encuadrado.com. Cualquier atención que usted reciba por parte de la doctora, en un centro médico debe remitirse a los términos y condiciones de las atenciones de este mismo.

Al agendar una hora y presentarse a la sesión, se entiende por aceptado el siguiente

Consentimiento Informado, y declara comprender y aceptar lo siguiente:

Las sesiones son de atención ambulatorias y duran 50 minutos (90 min si es EMDR). Si me atraso más de 10 minutos o no me presento, se considera inasistencia y se cobrará la sesión de todas maneras.

Puedo reagendar con al menos 18 horas de anticipación, y hasta 2 horas antes si lo informo por correo.



Berta
Muñoz
López

Médico Psiquiatra

Berta Muñoz López
Médico Psiquiatra de Adultos
www.doctorabertamunoz.cl

Si falto o cambio la hora más de 3 veces, se puede bloquear la opción de agendar nuevas sesiones. Si no pago mi sesión al menos 7 días antes de la cita, se anulará sin previo aviso debiendo yo reagendar nuevamente según disponibilidad. Comprendo que estas consultas son ambulatorias y no constituyen una atención de urgencia. Por lo que si me encuentro en una situación de tales características, debo acudir a un servicio de urgencias. Algunos diagnósticos pueden requerir derivación a otro centro especializado, por lo que debo gestionar esta indicación por mi cuenta para continuar tratamiento.

Concretando el agendamiento de una hora, doy mi consentimiento para mi atención médica. En caso de querer revocar este consentimiento y dar por terminadas las atenciones con la Dra. Muñoz, puedo hacerlo al correo consultadoctormunoz@gmail.com

ANEXO

LIMITACION EN LAS ATENCIONES:

Estas atenciones ambulatorias no corresponden a una atención de urgencia y que existe una limitación importante en la atención de pacientes con ideación suicida activa o intento reciente en este setting. Para estas situaciones de riesgo vital se derivará a buscar una atención presencial, ideal en servicio de urgencia psiquiátrico (o S.U. general, en caso de que su ciudad no cuente con uno). Si usted ya tomó una hora y se encuentra en esta situación puede solicitar el reembolso total de la atención, previa a realizarse, al correo drabertamunoz@gmail.com.

FICHA CLÍNICA:

Se mantiene encriptada y almacenada en plataforma que requiere uso de clave y biométrico para su acceso. Según la legislación actual que rige a la totalidad de prestadores de salud tanto públicos como privados (hospitales, clínicos, centros de salud, consultas médicas, etc), *la información que surja de la ficha clínica, de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, es considerada como dato sensible y por tanto, tiene la calidad de reservada. Quienes no estén relacionados directamente con la atención no tendrán acceso a la información, salvo las excepciones legales.*

La información contenida en la ficha clínica, copia de toda o parte de ella, será entregada o será accesible, total o parcialmente, a solicitud expresa de las personas y organismos, y en la forma en que la ley lo indica. La plataforma Encuadrado está autorizada por el Centro Nacional en Sistemas de



Berta Muñoz López
Médico Psiquiatra de Adultos
www.doctorabertamunoz.cl

Información en Salud (CENS), certificando que las plataformas de telemedicina cumplen con estándares técnicos y clínicos internacionales.

LICENCIAS MÉDICAS:

Las licencias médicas son indicaciones terapéuticas que siguen estrictos lineamientos para su extensión. El solo pago o asistencia a la consulta, ausencias laborales previas, continuación de licencias indicadas por otros tratantes, o su expectativa de obtención no es justificativo de indicación de reposo laboral. Su indicación, así como cualquier solicitud de beneficio (como pensión o solicitud de evaluación de discapacidad) queda claramente indicada en la ficha clínica, documento que puede ser requerido en su totalidad por aseguradoras e instancias fiscalizadoras (como COMPIN o SUSESO) (*Artículo 189 del DFL N° 1, de 2005, de Salud*).

Con respecto a la solicitud fraudulenta de licencias médicas: El que incurra en las falsedades del artículo 193 en el otorgamiento, obtención o tramitación de licencias médicas o declaraciones de invalidez será sancionado con las penas de reclusión menor en sus grados mínimo a medio y multa de veinticinco a doscientas cincuenta unidades tributarias mensuales. Si el que cometiere la conducta señalada en el inciso anterior fuere un facultativo se castigará con las mismas penas y una multa de cincuenta a quinientas unidades tributarias mensuales. Asimismo, el tribunal deberá aplicar la pena de inhabilitación especial temporal para emitir licencias médicas durante el tiempo de la condena. En caso de reincidencia, la pena privativa de libertad se aumentará en un grado y se aplicará multa de setenta y cinco a setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales. Artículo 202 del Código Penal.

ANULACIONES y REEMBOLSOS

Las prestaciones de salud se encuentran excluidas del alcance de la Ley N°21.398 sobre el Derecho a retracts en los contratos de prestación de servicios. Sin embargo, se realizará la devolución del 95% en caso de cancelación hasta 3 días hábiles previo a la atención (el % retenido corresponde a los gastos asociados al pago y gestión de la hora). Posterior a eso, no se realizará devolución de dinero. Cuando corresponda, la devolución se realizará en un plazo no mayor a 7 días y debe proporcionar los datos bancarios para concretarse.

Las anulaciones también procederán cuando se evidencie un agendamiento en el servicio incorrecto o cuando no se haya pagado una hora en el período estipulado de prepago.