

Políticas Generales y Específicas.

En nuestro equipo, combinamos conocimiento, experiencia y un genuino compromiso con tu bienestar. Somos psicoterapeutas con formación de posgrado en Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) y médicos especialistas en Psiquiatría, incluyendo subespecialistas en Paidopsiquiatría.

Sabemos que la salud mental requiere una atención responsable y de calidad. Por eso, nos mantenemos en constante actualización y supervisamos nuestro trabajo en psicoterapia cada semana, asegurándonos de ofrecerte un acompañamiento eficaz y basado en la mejor evidencia científica.

En nuestra clínica, nos esforzamos por garantizar el mejor servicio y atención. Para ello, te presentamos nuestras políticas generales y específicas, diseñadas para mantener un ambiente de confianza, respeto y profesionalismo.

Políticas Generales

1. Puntualidad

- Te pedimos llegar puntualmente a tu cita, ya que los terapeutas trabajan con sesiones asignadas por hora.
- Contamos con 15 minutos de tolerancia. Si llegas dentro de este tiempo, la sesión se llevará a cabo con el tiempo restante.
- Si llegas después de los 15 minutos, la cita se considerará cancelada, y se solicitará el pago de la siguiente sesión por adelantado (prepagado).

2. Confirmación de Citas

Enviamos dos recordatorios para tus citas:

- **Primer mensaje:** Se envía al momento de agendar la sesión para confirmar tu asistencia.
- **Segundo mensaje:** Se envía 1 día antes de tu cita como recordatorio y para confirmar tu asistencia.

Es obligatorio confirmar tu cita en Doctoralia o por WhatsApp.

Si no confirmas al menos 12 horas antes, tu espacio será reasignado y podrías perder tu lugar en la agenda.

3. Cancelaciones

- Si necesitas cancelar o reagendar tu cita, deberás avisar con al menos **1 día de anticipación**.
 - Las sesiones no canceladas con tiempo serán cobradas y se considerarán como realizadas.
 - Para agendar una nueva sesión, deberás realizar el pago por adelantado (prepagado).
-

4. Sesión de Pareja

- Para terapias de pareja, si decides traer niños, será obligatorio que un adulto adicional cuide de ellos durante la sesión.
-

5. Pagos Presenciales

- El pago deberá realizarse en recepción al momento de llegar a tu cita.
-

6. Sesiones en Línea

- Si prefieres esta modalidad, el pago debe realizarse al agendar la sesión y enviar el comprobante antes de la cita.
 - Si no envías el comprobante de pago al menos 1 hora antes de la sesión, esta será cancelada automáticamente.
-

7. Horarios Fijos

Si deseas reservar un espacio fijo para sesiones semanales o quincenales en el mismo día y horario, notifícalo en recepción o vía WhatsApp.

Se apartará un bloque de 10 sesiones en el horario seleccionado. Una vez finalizadas las 10 sesiones, **deberás solicitar nuevamente la reserva** para asegurar la continuidad del horario.

De no realizar la solicitud de renovación, el horario quedará disponible para otros pacientes.

8. Facturación

Para solicitar factura:

- Envíanos un mensaje por WhatsApp desde tu número registrado.
 - Escribe: "Solicito la factura de esta sesión y anexa tu comprobante de pago en caso de que hayas pagado por transferencia, junto con tus datos fiscales (*constancia de situación fiscal y correo electrónico*).
 - Este proceso debe realizarse cada vez que realices un pago.
-

9. Cambios y Reagendaciones

Puedes realizar cambios en recepción, por llamada, vía WhatsApp o a través de Doctoralia, con al menos 1 día de anticipación,

- Medios para reagendar:
 - Recepción.
 - Llamada telefónica.
 - Vía WhatsApp.
 - Plataforma de Doctoralia.
-

10. Contacto con los Terapeutas

Los terapeutas no se encargan de modificar o agendar sus citas.

- Para cualquier situación relacionada con tu cita, por favor contacta al equipo de recepción.
-

Políticas Específicas

Además de nuestras normas generales, contamos con políticas específicas que garantizan el respeto, la privacidad y el adecuado desarrollo del proceso terapéutico. Estas reglas están diseñadas para proteger la confidencialidad de los pacientes, mantener un ambiente profesional y asegurar que cada sesión se lleve a cabo en las mejores condiciones posibles. Te invitamos a conocerlas y seguirlas para facilitar tu experiencia en la clínica.

1. Privacidad y Confidencialidad

- Toda la información compartida durante tus sesiones es **estrictamente confidencial** y será manejada de acuerdo con las leyes de protección de datos personales.
- En tu primera sesión, tu terapeuta te entregará el “**Consentimiento Informado para recibir atención psicológica**”, el cual debe ser firmado.

- Si el Consentimiento no es firmado, no podrás continuar con el proceso terapéutico.
-

2. Sesiones en Línea

Si optas por sesiones en línea:

- Asegúrate de contar con buena conexión a internet y un espacio privado.
 - Si ocurren fallas técnicas de tu parte y no lo notificas con antelación, la sesión se considerará realizada.
-

3. Compromiso del Paciente

Para que tu proceso terapéutico sea efectivo, es importante que:

- Asistas regularmente a tus sesiones.
 - Realices las tareas asignadas por tu terapeuta.
 - Sigas las indicaciones de tu psiquiatra respecto a la medicación.
-

4. No Tolerancia al Comportamiento Inapropiado

No se tolerará ningún comportamiento inapropiado hacia el personal o terapeutas, incluyendo:

- Lenguaje ofensivo, amenazas o agresiones verbales.
- Acoso de cualquier tipo.
- Incumplimiento reiterado de las políticas de la clínica.

Nos reservamos el derecho de negar el servicio en caso de incidentes graves.

5. Tiempo de Espera en el Área de Psiquiatría

- En el área de psiquiatría, en ocasiones, el tiempo de espera puede variar entre **10 y 15 minutos**, debido a nuestro compromiso de ofrecer una atención personalizada y satisfactoria a todos los pacientes.
 - **Si el tiempo de espera supera los 20 minutos**, puedes consultar en recepción para recibir información sobre la disponibilidad del especialista.
-

6. Actualización de Datos

- Mantén actualizada tu información de contacto para garantizar que recibas recordatorios y notificaciones.



Clínica de Salud Mental
Minerva