



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

Términos y Condiciones de las atenciones

La Dra. Muñoz ofrece consultas ambulatorias online enfocadas en el tratamiento de trastornos ansiosos, del ánimo, conductas alimentarias desordenadas y mala imagen corporal. Su enfoque incluye el modelo de Salud en Todas Las Tallas (HAES), la integración social, y técnicas de Mindfulness y Terapia centrada en la compasión. Los pacientes que no se beneficien de estas intervenciones serán derivados a centros especializados (criterios de exclusión: suicidalidad activa, adicciones, trastornos de la conducta alimentaria agudos, trastornos de personalidad y problemas laborales). El consentimiento del paciente es esencial, y se asume que ha sido dado al agendar una consulta.

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE POR OBJETIVO INFORMAR Y ESTABLECER LAS CONDICIONES BAJO LAS CUALES SE REALIZARÁ SU TRATAMIENTO (De acuerdo con legislación actual)

En relación a las sesiones:

- Es responsabilidad del paciente agendar las sesiones en el plazo acordado para mantener la continuidad del tratamiento. **No se responderán solicitudes de recetas y/o documentos fuera de las consultas.** Se reenviarán los documentos que no hayan sido recibidos luego de una sesión y generadas nuevas recetas solo en casos previamente acordados por sesiones espaciadas en el tiempo como parte de la planificación de controles.
- Las sesiones se realizan online por Zoom, con una duración de 45 minutos. **Un atraso mayor a 10 minutos se considera inasistencia y se cobrará la sesión por no poder asignar esa hora a otro paciente, si usted no ha pagado esa sesión, le será cobrada la próxima vez que agende.** Si la profesional se retrasa por razones relacionadas con otros pacientes, se informará oportunamente y se dará la opción de mantener la cita (con los 45 minutos completos) o reagendar sin costo. Las sesiones de EMDR duran 90 minutos.
- **Si no puedes asistir, debes reagendar al menos 18 horas antes a través del enlace en el correo de agendamiento. Si no has alcanzado, puedes reagendar posterior a eso (máx. 2 horas antes del inicio de la sesión) informando a la tratante por email. Si no cumples con este requisito o te atrasas más de 10 minutos, se cobrará la sesión.** Tres inasistencias sin justificación, o 3 reagendamientos seguidos, pueden bloquear futuras solicitudes de citas. No se realizan sobrecupos ni atenciones de urgencia. **Debe considerar que en caso de inasistencia o reagendamiento, no se realiza extensión de recetas.**
- **Si la sesión no ha sido pagada al momento de agendarla, debe ser pagada al menos una semana después de su agendamiento** para confirmarla, de lo contrario, será anulada sin previo aviso.
- El arancel de atención se encuentra debidamente publicado en la página de agendamiento www.encuadrado.com y en redsalud.cl/telemedicina



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

- Si una sesión debe ser cancelada por parte de la doctora Muñoz, puedes optar por el reembolso de la sesión o su reagendamiento, según la disponibilidad.

En relación a la confidencialidad:

- Todas las atenciones se realizan bajo estricta confidencialidad. Esta solo se suspenderá si se detecta algún riesgo para el consultante o terceros, y en tal caso, se informará al contacto de emergencia.
- No se permite grabar la consulta sin el consentimiento previo, tanto escrito como verbal, por parte de la profesional.
- La profesional tampoco grabará la sesión, a menos que sea necesario para una herramienta específica que se va a practicar, como una meditación para continuar entre sesiones. En tal caso, la grabación será limitada a este propósito, se realizará con el consentimiento del paciente y para su uso personal.

En relación a las indicaciones:

- Todas las indicaciones serán ajustadas a la evaluación y tratamiento de las condiciones clínicas diagnosticadas durante la sesión. No se realizarán indicaciones sin justificación basada en el cuadro clínico, siguiendo los lineamientos clínicos y la normativa legal vigente.
- **La extensión de la licencia médica se realizará únicamente cuando el cuadro clínico y la evaluación médica lo justifiquen.** Esta extensión irá acompañada de un informe para las aseguradoras y COMPIN (ver Anexo).

En relación a eventuales derivaciones

- Será su responsabilidad seguir esta indicación. No se mantendrá el tratamiento en la consulta una vez derivado, y no podrá agendar nuevas horas. Se le entregará una derivación con la información de la sesión de evaluación.
- En situaciones de riesgo vital durante la atención, serás derivado a un servicio de urgencia psiquiátrico o general, y se informará a su contacto de emergencia, quien será responsable de concretar la derivación. En estos casos, no se aceptarán nuevas atenciones sin un documento de evaluación del servicio de urgencia.
- En caso de patología GES, será derivado, pero la decisión de activar o no la cobertura en su prestador de salud será suya.
- Podrá ser derivado a otros profesionales que complementen las sesiones, como psicólogos (para terapia o evaluaciones), terapeutas ocupacionales, nutricionistas, o kinesiólogos, esto se considera indicación médica.
- El alta se indicará claramente al completar el tratamiento, y se puede emitir un certificado de cierre si es necesario. La ficha médica será custodiada por el prestador por al menos 15 años, como lo indica la ley.



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

- Si no concreta indicaciones específicas (como adherencia a fármacos, terapia, derivación, exámenes, reagendar la misma hora más de 3 veces y/o no asistir a sesiones sin aviso, etc.) después de reiteradas indicaciones (al menos 2 reencuadres), será dado de alta administrativa y no podrá agendar nuevas horas. Si esto se debe a dificultades económicas, será derivado a su previsión correspondiente para asegurar su tratamiento
- **Si ud. exhibe comportamiento agresivo o transgresor hacia el profesional (físico, verbal o por escrito; graba sesión sin consentimiento), se gestionará el alta administrativa y si corresponde, se iniciarán las acciones legales pertinentes, según la ley vigente.**

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.
- En este setting, no se atienden pacientes con patología adictiva, trastornos de conducta alimentaria agudos, trastornos de personalidad o problemas laborales (Ley 16744), quienes serán derivados a las instancias correspondientes.
- No se realizarán indicaciones ni ajustes al tratamiento via RRSS, correo electrónico o whatsapp. Estas vías son un complemento a la sesión y no reemplazan la atención médica.

FICHA CLÍNICA:

- Se mantiene encriptada y almacenada en plataforma que requiere uso de clave y biométrico para su acceso. En caso de atenciones por RedSalud, dicho centro es el garante de la ficha clínica.
- 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.

LICENCIAS MÉDICAS:



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

- Las licencias médicas son indicaciones terapéuticas que siguen estrictos lineamientos para su extensión. El solo pago o asistencia a la consulta, ausencias laborales previas 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.*

CANCELACIONES

- **Las prestaciones de salud se encuentran excluidas del alcance de la Ley N°21.398 sobre el Derecho a retracto 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.
- **Si no se presenta a la sesión o lo hace con más de 10 minutos de retraso, tenga en consideración que esa sesión se considerará como otorgada y cobrada**, por lo que se le recomienda especial cuidado en la puntualidad y asistencia al tratamiento.
- **Si no ha pagado su sesión durante los siguientes 7 días al agendamiento, su hora será cancelada, sin otro aviso, y deberá ser reagendada por su cuenta.**