

RESILIENCE MIND

Acuerdo de Atención Psicológica

Condiciones generales para una atención clara, segura y confidencial.

ANTES DE COMENZAR

En Resilience Mind queremos que conozcas con claridad cómo funciona tu atención, qué puedes esperar de nosotros y cuáles son las condiciones generales que nos permiten cuidar adecuadamente tu proceso.

Este Acuerdo de Atención reúne las principales condiciones clínicas y administrativas aplicables a nuestros servicios de atención psicológica online.

Nuestro objetivo es mantener una relación basada en la confianza, la transparencia, el respeto y el resguardo de tu información.

Documento público · versión institucional

1 Sobre nuestras atenciones

Resilience Mind presta servicios de atención psicológica principalmente en modalidad online.

La duración habitual de nuestras sesiones es:

- Psicoterapia individual: 50 minutos.
- Terapia de pareja: 50 minutos.
- Check-In de Parejas: 75 minutos.

La frecuencia de las sesiones será acordada entre tú y tu profesional tratante de acuerdo con tus necesidades y el criterio clínico correspondiente.

No todas las personas requieren la misma frecuencia ni duración total de tratamiento.

2 Reserva y pago de tu sesión

Las sesiones deben ser pagadas al momento de realizar la reserva mediante los medios de pago habilitados por Resilience.

Una vez realizado el pago, recibirás la confirmación de tu atención.

Posteriormente recibirás la información necesaria para acceder a tu teleconsulta y la documentación tributaria correspondiente.

Si accedes a Resilience mediante un convenio, programa de beneficios u otra alianza institucional, podrían existir condiciones económicas diferentes, las cuales serán informadas de manera específica.

3 Cancelaciones y reagendamientos

Entendemos que pueden surgir imprevistos.

Puedes cancelar o reagendar tu sesión sin costo hasta 24 horas antes de la hora reservada.

Si cancelas o solicitas reagendar con menos de 24 horas de anticipación, la sesión será considerada realizada para efectos administrativos y corresponderá el cobro del 100% de su valor.

Lo mismo ocurrirá si no te presentas a una sesión previamente reservada.

Sabemos que pueden existir situaciones excepcionales. Cuando exista una circunstancia extraordinaria debidamente justificada, Resilience podrá evaluar el caso y autorizar excepcionalmente un reagendamiento o devolución.

4 Si llegas tarde a una sesión

Tu profesional te esperará hasta 15 minutos después de la hora acordada.

Si ingresas dentro de ese período, podrán realizar la sesión utilizando el tiempo restante. Para respetar las atenciones posteriores, la hora originalmente establecida para su término se mantendrá.

Si transcurren más de 15 minutos sin que puedas conectarte, la sesión podrá considerarse una inasistencia.

5 Si tu profesional necesita cancelar

Si una sesión no puede realizarse por una causa atribuible a tu profesional o a Resilience, podrás:

- reagendarla sin costo; o
- solicitar la devolución.

6 Cómo realizamos las sesiones online

Nuestra plataforma principal de atención cuenta con videollamada certificada.

Ante dificultades técnicas podremos utilizar medios alternativos de forma excepcional, cuando las circunstancias y el criterio clínico lo permitan.

Si se produce un problema técnico breve, intentaremos restablecer la conexión y continuar la sesión.

Si la atención no puede realizarse por una dificultad atribuible al profesional o a Resilience, podrás reagendarla sin costo o solicitar la devolución correspondiente.

Si la dificultad se origina en la conexión, dispositivo u otras condiciones del paciente, evaluaremos la situación caso a caso considerando si fue posible realizar adecuadamente la atención.

7 Cuida el espacio desde donde te conectas

La terapia necesita un espacio que favorezca la privacidad y la conversación.

Te recomendamos conectarte desde un lugar:

- privado y tranquilo;
- donde puedas hablar con libertad;
- con conexión estable a internet;
- utilizando un dispositivo adecuado para la videollamada; y
- evitando interrupciones durante la sesión.

Como regla general, las sesiones se realizan únicamente con las personas que forman parte del proceso terapéutico.

La participación de otra persona deberá ser previamente conversada y evaluada según las características del caso y el criterio clínico del profesional.

8 Grabación de sesiones

Las sesiones psicológicas son espacios privados y confidenciales.

Por esta razón, no está permitido grabar audio, video, tomar fotografías, realizar capturas de pantalla ni registrar una sesión por otros medios sin autorización previa.

Cualquier grabación excepcional requerirá el consentimiento expreso y escrito de las partes involucradas.

Esta regla protege tanto a pacientes como a profesionales.

9 Cómo puedes contactarnos

Fuera de las sesiones puedes comunicarte con Resilience mediante nuestros canales institucionales:

- WhatsApp de Resilience; y
- correo electrónico de contacto de Resilience.

Estos canales están destinados principalmente a coordinaciones de agenda, pagos, documentación, reagendamientos y otras consultas administrativas.

Cuando sea necesario, nosotros coordinaremos internamente la comunicación con tu profesional tratante.

Los mensajes son revisados y respondidos dentro de nuestro horario habitual de funcionamiento. Estos canales no garantizan respuesta inmediata y no corresponden a un servicio de atención psicológica de urgencia o terapia mediante mensajería.

10 Situaciones de urgencia

Resilience presta atención psicológica ambulatoria.

No somos un servicio de urgencia psicológica, psiquiátrica o médica ni contamos con atención permanente las 24 horas.

Si estás atravesando una situación que requiere intervención inmediata, debes recurrir a los servicios de urgencia o emergencia correspondientes.

Resilience dispondrá adicionalmente de información específica sobre alternativas de atención ante situaciones de crisis o urgencia.

11 Confidencialidad

La confidencialidad es un principio fundamental de tu atención.

La información que compartas durante tu proceso será tratada de manera confidencial y protegida conforme a la normativa vigente y a los deberes éticos de los profesionales.

Existen, sin embargo, situaciones excepcionales en las que la confidencialidad puede tener límites. Esto puede ocurrir, por ejemplo, ante una obligación legal, una instrucción de una autoridad competente o una situación grave de riesgo que requiera adoptar medidas para protegerte a ti o a terceras personas.

Cuando las circunstancias lo permitan, el profesional conversará contigo estas situaciones y las medidas que corresponda adoptar.

12 Supervisión clínica

Como parte de nuestro compromiso con la calidad de la atención, los profesionales de Resilience participan en instancias de supervisión clínica.

En estos espacios pueden revisarse elementos relevantes de determinados procesos terapéuticos con fines profesionales y clínicos, adoptando los resguardos necesarios para proteger la identidad, privacidad y confidencialidad de los pacientes.

La supervisión forma parte de las prácticas profesionales orientadas a fortalecer la calidad de la atención.

13 Tu ficha clínica

Todos nuestros profesionales deben mantener registro de las atenciones realizadas y de los antecedentes clínicamente pertinentes en la ficha clínica correspondiente.

La información de salud contenida en estos registros es confidencial y tiene el carácter de dato sensible.

Resilience mantendrá y resguardará estos registros de acuerdo con la normativa vigente aplicable a las prestaciones de salud y a la protección de los datos personales.

La legislación chilena establece que la ficha clínica es un instrumento obligatorio y debe ser conservada por el prestador durante un período mínimo de 15 años.

14 Si quieres cambiar de profesional

Sabemos que la relación terapéutica es una parte importante del proceso.

Si consideras que necesitas un cambio de profesional, puedes comunicárselo a Resilience.

Podremos ayudarte a realizar una nueva orientación o proceso de asignación para buscar una alternativa dentro de nuestro equipo, considerando tus necesidades, pertinencia clínica y disponibilidad de profesionales.

Solicitar un cambio de terapeuta no será considerado negativamente ni afectará tu posibilidad de continuar recibiendo atención.

15 Derivaciones

Nuestro objetivo es ofrecerte una atención adecuada a tus necesidades.

En determinadas situaciones tu profesional puede considerar recomendable complementar o continuar tu atención con:

- otro profesional de Resilience;
- otro psicólogo o especialista;
- psiquiatría;
- medicina u otra disciplina de salud;
- atención presencial;
- un servicio especializado; o
- un dispositivo de mayor complejidad o urgencia.

También pueden existir situaciones cuya gravedad, características o necesidades específicas hagan que la modalidad de atención disponible en Resilience no sea la más adecuada.

En esos casos procuraremos orientarte respecto de alternativas de atención cuando ello sea posible.

16 Finalización de un proceso terapéutico

Un proceso psicológico puede finalizar por diferentes razones.

Puede existir un cierre acordado entre paciente y profesional cuando los objetivos se hayan cumplido o se considere apropiado finalizar.

También puedes decidir voluntariamente interrumpir tu tratamiento.

Asimismo, el profesional podrá recomendar el cierre o derivación cuando considere que continuar bajo las condiciones existentes no resulta clínicamente adecuado.

Siempre que sea posible, recomendamos que la decisión de finalizar un proceso sea conversada dentro de una sesión. Esto permite revisar lo trabajado y realizar un cierre terapéutico apropiado.

17 Inasistencias reiteradas

Si registras dos inasistencias consecutivas sin aviso, Resilience o tu profesional podrán intentar contactarte para conocer si deseas continuar con el proceso.

Si no existe respuesta o continuidad, podremos considerar administrativamente cerrado el proceso y liberar el horario que se encontraba disponible para tu atención.

Esto no impide que posteriormente vuelvas a solicitar atención en Resilience, sujeto a disponibilidad y pertinencia clínica.

18 Informes y certificados

Dependiendo de las características de tu proceso y de los antecedentes disponibles, pueden emitirse documentos relacionados con las atenciones realizadas, tales como certificados de atención, certificados de asistencia o informes psicológicos.

El contenido de cualquier documento clínico deberá ser técnicamente respaldable por el profesional responsable.

Algunas solicitudes pueden requerir una evaluación específica, tiempo profesional adicional o eventualmente tener un costo asociado, lo que será informado previamente cuando corresponda.

La emisión de documentación deberá respetar además los derechos establecidos por la legislación vigente para las personas que reciben prestaciones de salud.

Los profesionales de Resilience no emiten licencias médicas. Cuando una situación requiera evaluación médica o psiquiátrica, podremos orientarte para consultar con el profesional correspondiente.

19 Consideraciones especiales para terapia de pareja

En terapia de pareja y Check-In de Parejas entendemos el proceso como una intervención en la que participan ambos integrantes.

Por esta razón, como regla general, ambas personas deben participar conjuntamente de las sesiones y encontrarse en condiciones adecuadas de privacidad para desarrollar la atención.

No realizamos habitualmente sesiones individuales con uno de los integrantes dentro de un proceso de pareja. Excepcionalmente, el profesional podrá considerar clínicamente pertinente realizar una instancia individual. Las condiciones particulares relacionadas con el manejo de información y confidencialidad dentro del proceso serán explicadas por el profesional como parte del encuadre terapéutico.

20 Atención de niños, niñas y adolescentes

La atención psicológica de niños, niñas y adolescentes requiere consideraciones específicas respecto del consentimiento, participación de adultos responsables, confidencialidad y comunicación de información.

Por esta razón, estos procesos cuentan con condiciones y consentimientos específicos adicionales al presente Acuerdo de Atención.

21 Pacientes que acceden mediante convenios o beneficios

Puedes llegar a Resilience de manera particular o a través de una empresa, fundación, institución educacional, programa de beneficios u otro convenio.

Estos acuerdos pueden modificar el precio u otras condiciones administrativas de tu atención, pero no reducen el estándar clínico ni la confidencialidad de tu proceso.

Cuando tu acceso provenga de un beneficio entregado por tu empleador, éste no tendrá acceso a tu ficha clínica, diagnóstico, motivo de consulta, contenido de las sesiones ni evolución terapéutica individual.

Las condiciones particulares del convenio serán informadas mediante los medios correspondientes.

22 Cambios en los valores de atención

Resilience podrá actualizar periódicamente el valor de sus prestaciones.

Si ya te encuentras en tratamiento y un cambio de tarifa afecta directamente el valor de tus sesiones, te lo informaremos con al menos 30 días de anticipación.

Los valores asociados a convenios y programas especiales podrán regirse por sus propias condiciones.

23 Devoluciones

Podrá corresponder una devolución, entre otras situaciones, cuando exista:

- un pago duplicado;
- un error de cobro atribuible a Resilience o a nuestros sistemas;
- cancelación de una atención por parte del profesional;
- imposibilidad de realizar la sesión por una causa atribuible a Resilience.

Las cancelaciones realizadas fuera del plazo establecido y las inasistencias normalmente no generan derecho a devolución.

Las situaciones excepcionales podrán ser evaluadas individualmente.

24 Respeto y seguridad

Queremos que Resilience sea un espacio seguro tanto para quienes consultan como para quienes trabajan en nuestro equipo.

No se aceptarán amenazas, agresiones, hostigamiento, acoso, conductas sexuales inapropiadas hacia profesionales o integrantes del equipo, fraude ni otras conductas graves que hagan inviable mantener adecuadamente la relación de atención.

Ante situaciones de esta naturaleza, Resilience podrá suspender o finalizar la prestación y, cuando corresponda, evaluar alternativas de cierre u orientación.

25 Protección de tus datos

Resilience tratará la información personal y clínica necesaria para gestionar y prestar adecuadamente sus servicios, manteniendo los resguardos de confidencialidad y seguridad correspondientes.

Las condiciones específicas relativas a recopilación, utilización, almacenamiento y protección de datos personales estarán desarrolladas en nuestra Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

Nuestras políticas y procesos se mantienen actualizados conforme al marco legal aplicable.

26 Sobre este Acuerdo

Este Acuerdo busca ayudarte a conocer las condiciones generales de nuestra atención antes y durante tu proceso.

Puede ser actualizado cuando existan cambios relevantes en nuestros servicios, procedimientos o normativa aplicable.

La versión vigente estará disponible en nuestro sitio web.

Si tienes dudas sobre cualquiera de estas condiciones, puedes comunicarte con nosotros a través de nuestros canales oficiales.

Resilience Mind

Atención psicológica online

RESILIENCE MIND

Atención psicológica online