

Políticas de Atención y Telemedicina de Salud NuevaMente

Salud NuevaMente, con domicilio en **General Holley N°2381, Oficina 1209, Providencia, Santiago, Chile**, pone a disposición de sus pacientes las presentes **Políticas de Atención y Telemedicina**, que regulan el acceso, uso, agendamiento, pago y comportamiento de los usuarios dentro de las atenciones realizadas por el centro y sus profesionales de la salud.

Estas políticas tienen por finalidad establecer condiciones claras y transparentes respecto de los servicios entregados por Salud NuevaMente, resguardando los derechos y deberes tanto de los pacientes como de los profesionales y del propio centro.

1. Aceptación de las Políticas

- A) El acceso o uso de los servicios de Salud NuevaMente, implica la aceptación íntegra de las presentes políticas.
- B) El paciente declara haber leído y comprendido este documento antes de solicitar una atención.
- C) Cualquier modificación futura será debidamente publicada en el sitio web oficial de Salud NuevaMente, y se entenderá aceptada por los pacientes que continúen utilizando los servicios tras su publicación.

2. Registro y Confidencialidad

- A) Al solicitar una atención médica, el paciente autoriza a Salud NuevaMente a registrar y almacenar sus datos personales y clínicos, los cuales serán tratados bajo estrictas normas de confidencialidad y conforme a la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y demás normativas sanitarias vigentes.
- B) Adicionalmente, el/la paciente autoriza expresamente a Salud NuevaMente y a todo el personal para acceder a su ficha clínica y/o a la información contenida en ésta, para la prestación de los servicios médicos, sean directos o indirectos, incluyendo pero no limitado a la atención médica del profesional, la emisión y elaboración de informes y/o recetas médicas, además del agendamiento de citas médicas y cualquier otro a que haya lugar.
- C) La información será utilizada exclusivamente para fines asistenciales, administrativos o de mejora de servicios internos.

D) En ningún caso Salud NuevaMente compartirá información personal o médica con terceros ajenos a la atención sin la autorización expresa del paciente, salvo que una norma legal lo exija.

3. Tipos de Atención y Duración

A) Para pacientes nuevos o aquellos que cambien de psiquiatra tratante, la **cita inicial** tendrá una duración de **hasta 60 minutos**, ya que se realiza una entrevista clínica completa para un diagnóstico integral.

B) Los **controles** o seguimientos posteriores son de hasta **30 minutos**, siempre con el médico tratante previo, a menos que el/la especialista indique que el/la paciente requiere cita nuevamente más prolongada.

C) Si el paciente no ha tenido atención en los últimos **3 meses** con su psiquiatra, deberá agendar nuevamente una **cita de hasta 60 minutos**.

D) Para pacientes que se atienden con profesionales de psicología, sus citas tendrán una duración de hasta 45 minutos.

4. Pagos y Confirmación de Citas

A) El pago de la consulta debe efectuarse con al menos **24 horas hábiles** de anticipación a la cita agendada.

B) **Las citas se confirman únicamente una vez recibido el pago.** Si no se realiza el pago dentro del plazo indicado, el horario **será liberado automáticamente**.

C) En caso de pagos por Fonasa, los bonos en formato PDF deben enviarse al correo **bonos@saludnuevamente.cl** y al canal de **WhatsApp** oficial del centro.

D) Si el pago es particular, el comprobante de transferencia o transacción debe enviarse por correo electrónico a: **contacto@saludnuevamente.cl** y al **Whatsapp** del centro.

5. Cancelaciones, Reembolsos y Reagendamientos

A) Las anulaciones o reprogramaciones deben realizarse con al menos **24 horas hábiles** de anticipación a la hora agendada.

B) Si el paciente cancela dentro de ese plazo, se reembolsará el **100% del pago**.



Salud NuevaMente

C) Si la cancelación se realiza **posterior al plazo indicado**, no habrá derecho a reembolso, salvo situaciones debidamente justificadas con documentos que acrediten la imposibilidad de asistir (por ejemplo, certificado médico o emergencia comprobada).

D) Si el profesional no puede asistir a la consulta, Salud NuevaMente ofrecerá **una reprogramación de la cita agendada**.

6. Puntualidad y Atrasos

A) El paciente debe conectarse puntualmente a la hora exacta de su cita.

B) El **tiempo máximo de espera** por parte del profesional será:

- **5 minutos** para sesiones de hasta 30 minutos.
- **10 minutos** para sesiones de hasta 60 minutos.

C) Transcurrido ese tiempo sin conexión del paciente, la cita se considerará **realizada y sin derecho a reembolso**.

D) Si el profesional no se ha conectado en los primeros 5 minutos, el/la paciente deberá avisar al centro mediante los canales oficiales.

7. Requisitos para la Atención en Telemedicina

A) El paciente debe contar con los medios tecnológicos necesarios: computador, tablet o teléfono con cámara y micrófono en buen estado, y conexión estable a Internet.

B) Es responsabilidad del paciente ubicarse en un entorno **tranquilo, privado y seguro**, que resguarde la confidencialidad de la información médica.

C) Si el profesional determina que el entorno no cumple las condiciones adecuadas, podrá **suspender la consulta sin derecho a reembolso**.

8. Licencias Médicas y Documentos

A) En caso de que el profesional determine que corresponde emitir **licencia médica**, el/la paciente deberá contar con **cédula de identidad vigente**.



Salud NuevaMente

B) Si la licencia médica electrónica es **rechazada o modificada** por ISAPRE o COMPIN, el/la paciente podrá solicitar un informe médico al profesional mediante nuestro correo de solicitudes.

C) Para solicitar un **informe o certificado médico**, el/la paciente deberá pedir el instructivo correspondiente al centro, a través de nuestro canal de atención. Los profesionales cuentan con un plazo de **5 a 10 días hábiles** para emitir y entregar el documento, sujeto a su disponibilidad.

9. Comportamiento y Trato

A) Está estrictamente prohibido cualquier acto de **maltrato, agresión, insulto o comportamiento inadecuado** hacia los profesionales, funcionarios o colaboradores de Salud NuevaMente, ya sea durante la atención o a través de cualquier medio (redes sociales, correos, llamadas, etc.).

B) Cualquier falta de respeto o comportamiento contrario al orden público o a las buenas costumbres podrá implicar la **suspensión temporal o definitiva** de la atención, sin derecho a reembolso.

10. Grabación de Consultas

A) Queda prohibido grabar, reproducir o difundir las consultas médicas, ya sean presenciales o en modalidad telemedicina, sin el **consentimiento escrito y previo del profesional tratante**.

B) El incumplimiento de esta norma podrá derivar en la **terminación inmediata del servicio** y en eventuales **acciones legales** para proteger la privacidad de los profesionales y pacientes.

11. Responsabilidad del Centro

A) Salud NuevaMente es un **centro médico prestador directo** de servicios de salud mental. Todos los profesionales son **autorizados por la Superintendencia de Salud** y actúan bajo estándares clínicos reconocidos.

B) El centro no se hace responsable por decisiones personales del paciente respecto al seguimiento o abandono del tratamiento, ni por el uso indebido de la información entregada en las consultas.



Salud NuevaMente

C) Salud NuevaMente se compromete a proteger los datos personales y clínicos de todos sus pacientes, garantizando su confidencialidad y seguridad.

12. Menores de Edad

A) Los menores de 18 años no pueden acceder por sí mismos a los servicios de Salud NuevaMente.

B) Su atención debe ser gestionada y acompañada por su padre, madre o tutor legal, quien deberá estar presente durante todo el proceso de registro, consulta y recepción de documentos médicos.

13. Canales Oficiales de Comunicación

A) Las consultas, solicitudes o reclamos deben realizarse únicamente por los canales oficiales del centro:

 **contacto@saludnuevamente.cl** y/o nuestro WhatsApp **+56976451150**.

 **Horario de atención:** lunes a viernes, de **09:00 a 19:00 horas**, excluyendo feriados.

B) Cualquier comunicación fuera de estos canales no será considerada oficial.

14. Disposiciones Finales

A) Las presentes políticas se aplican a todas las atenciones prestadas por Salud NuevaMente, tanto presenciales como por telemedicina.

B) La interpretación y aplicación de estas políticas se regirán por las **leyes de la República de Chile**.

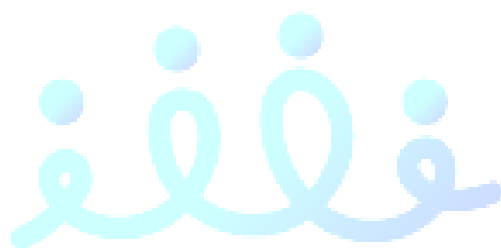
C) Cualquier situación no prevista será resuelta por la administración de Salud NuevaMente conforme a la normativa vigente y los principios de buena fe y ética profesional.

📍 **Salud NuevaMente SpA**

General Holley N°2381, Oficina 1209, Providencia, Santiago, Chile

Correo de contacto: contacto@saludnuevamente.cl

Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.



Salud NuevaMente