

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS

El presente documento establece los términos y condiciones para l@s usuari@s que contratan nuestros servicios de atención psicológica en línea, proporcionados por nuestros profesionales a través de www.terapiaessanar.com.

PRIMERO: Antecedentes y Funcionamiento

Centro Psicoterapéutico Online: Terapia es Sanar, consiste en una plataforma virtual que tiene como principal objetivo que más personas puedan optar a una atención psicológica calidad y asequible, por lo que cuenta con un grupo de psicólogos que ofrecen servicio de atención psicológica online, bajo la modalidad de videollamada.

Las conexiones pueden ser realizadas desde múltiples dispositivos (computadora, teléfono móvil o tablet) lo que facilita el acceso y reduce los costos, tanto para el usuario, como para l@s profesionales. A través del formulario de Reserva, se proporcionará determinada información del usuario; como nombre, apellidos, rut, entre otros. De la misma manera, en nuestro sitio web se presenta públicamente información de los profesionales, tales como nombre, foto, títulos profesionales, especialización, experiencia laboral y especialidades esta información tiene como finalidad que l@s usuari@s puedan elegir voluntariamente con quien desea efectuar su proceso psicoterapéutico.

La información del profesional estará disponible en la página web www.terapiaessanar.com en la pestaña Profesionales. Dicha información será exclusivamente de carácter profesional, manteniendo todos los resguardos correspondientes.

A saber, nos reservamos el derecho de no emitir informes ni certificados vinculados a procesos judiciales/legales de ningún tipo, ya que en determinado momento esto podría vincular a nuestr@s Psicólog@s a dar declaraciones e incluso asistir de manera presencial a procesos cuyo destino, transporte y horas de servicio no van incluidas en el servicio de atención online, que es exclusivamente de atención por videollamada.

Centro Psicoterapéutico Online: Terapia es Sanar, tiene la facultad de desactivar, limitar o restringir el derecho a utilizar y acceder a sus servicios, en caso de mal utilización de información confidencial, malas prácticas y/o tratos, descrédito del equipo de trabajo y l@s profesionales que sean parte del equipo.

SEGUNDO: Precio, Pago y Reembolsos

Una vez que l@s Usuari@s paguen la sesión deberán enviar el bono o comprobante de pago directamente al correo terapiaessanar@gmail.com, de esta forma se confirma oficialmente la reserva y se habilita el link de conexión.

Respecto a descuento y/o promociones, estos solo aplicarán, una vez hecha la solicitud explícitamente por WhatsApp.

- 1. Reprogramación:** En el caso de suceder algún problema en el funcionamiento de los medios digitales y/o señal de Wifi que sea de fuerza mayor. La consulta será reagendada, sin costo para l@s usuari@s o también este puede pedir el reembolso de su dinero si realiza la petición formal al email terapiaessanar@gmail.com dentro de las primeras 24 horas, efectuada la reprogramación.
- 2. Impuntualidad Usuari@:** Si este no se conecta a la hora programada, el/la psicólog@ debe esperar máximo 15 minutos. En el caso que llegue durante estos 15 minutos, la sesión se realiza descontando los minutos de atraso. Si el/la usuari@ no da previo aviso de inasistencia, luego del tiempo de espera la sesión se da por realizada en ausencia del mismo. Sin opción a reembolso.
- 3. Impuntualidad Psicólog@s:** En caso de retraso por parte de los profesionales, l@s usuari@s deben esperar un máximo de 15 minutos, si el/la profesional llega durante este tiempo. Recién ahí, la sesión se dará por comenzada, cumpliendo con la totalidad del tiempo correspondiente.

Plazo de caducidad: L@s usuari@s pueden re-agendar libremente una reserva ya pagada, bajo previa justificación de 48 horas informando al correo terapiaessanar@gmail.com. Teniendo como plazo máximo de 14 días, más allá de ese plazo la reserva caduca. Sin opción a reembolso.

Los pagos se realizan de las formas indicadas, según el tipo de Plan de salud (Fonasa, Isapre o Particular). En el caso de Isapres, la emisión de la boleta correspondiente se llevará a cabo el día de la sesión, siendo enviada al correo de contacto de l@s usuari@s. Esta medida se adopta con el propósito de evitar la necesidad de rectificar la boleta en caso de reprogramaciones imprevistas u otras eventualidades que puedan modificar la fecha del servicio.

TERCERO: Ejecución del servicio

Al generarse la reserva llegará un correo al usuari@ con la información de su reserva, la cual podrá confirmar o cancelar hasta 24 horas antes de la hora agendada. De igual forma, al generar la reserva le llegará un mail al Profesional con la información y datos de la cita. Lo mismo en caso de ser cancelada.

Sesión Psicológica: El servicio consta de una atención psicológica online, con una duración de 45 minutos. Excepto servicios especiales como Terapia de Parejas, los cuales pueden variar, teniendo una duración de 60 minutos. Es el/la usuari@ quien elegirá con qué Psicólog@ desea trabajar. Sin embargo, se le recomendará al Profesional con un enfoque y especialidad acorde a sus necesidades.

Es relevante mencionar que frente a dificultades, el Servicio podrá ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas. Igualmente, l@s usuari@s son responsables de contar con hardware y software compatibles y conexión estable a Internet que permita la fluidez comunicacional en la provisión de la terapia.

CUARTO: Evaluación de Calidad, Obligaciones y Prohibiciones.

Centro Psicoterapéutico Online: “Terapia es Sanar”, mantiene la necesidad de contar con un servicio humano, amable, profesional y una atención de calidad. Por lo que nos interesa la opinión y experiencia de l@s usuari@s durante su proceso terapéutico, por lo que, se emitirá una “Encuesta de Gratificación” aleatoriamente, cada 14 días, la cual permite cuantificar la valoración asignada en relación al Profesional tratante. Con la posibilidad de sugerir mejoras específicas.

Se prohíbe a l@s usuari@s utilizar los servicios de manera ilegal, inmoral, perjudicial, amenazante, acosadora u objetable, para l@s Profesionales o para terceros, ni de modo alguno que pueda violar cualquier ley o regulación. El/la Consultante también es el responsable de:

- 1. Proporcionar información completa, exacta, actualizada y veraz acerca de su identidad y del problema que requiere asistencia o aquello que motiva el requerimiento de servicios al Psicólog@.**
- 2. Pagar el precio acordado y no preguntar, insinuar o insistir al Psicólog@ si es posible pagarle directamente, fuera de la Plataforma.**

QUINTO: Contrato entre Usuari@ y Psicólog@

Los usuari@s reconocen y aceptan que la prestación de servicios de atenciones psicológicas crea un vínculo profesional. Sin embargo, no asumirá la responsabilidad por cualquier acto u omisión del Profesional. Centro Psicoterapéutico Online: “Terapia es Sanar”, no se hará responsable con respecto a los acuerdos, recomendaciones e incumplimientos entre Profesional tratante y usuari@s. Asimismo, no responderá de los eventuales intercambios de información, de las comunicaciones entre estos, y de alguna forma de la calidad, licitud y/o legalidad de estas.

SEXTO: Licencia y propiedad intelectual

Los contenidos del sitio web, así como también la(s) marca(s), software, bases de datos, redes y archivos que aparezca en el sitio web o blog, y los derechos sobre dichos contenidos, son de propiedad o se encuentran licenciados a “Terapia es Sanar” y están protegidos por derecho de autor.

SÉPTIMO: Reportes y denuncias

L@s usuari@s podrán reportar cualquier conducta o contenido que pueda infringir los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad o la legislación aplicable a través del correo terapiaessanar@gmail.com, una vez recibido el reporte, a su entera discreción, determinará que corresponde a lo expuesto.

OCTAVO: Información Confidencial

Con respecto a los Datos Personales sensibles que puede detentar la información obtenida y registrada durante la prestación de salud, es obligación fundamental de l@s Profesionales el resguardo y confidencialidad de dichos datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley No 20.584 (La ficha clínica permanecerá por un período de al menos quince años en poder del prestador, quien será responsable de la reserva de su contenido) y en el artículo 10 de la Ley No 19.628 (No pueden ser objeto de tratamiento los datos sensibles, salvo cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares). En aquellos casos en que la divulgación de información confidencial haya sido ordenada por autoridad competente, l@s Profesional@s deberán dar aviso previo y escrito a l@s Usuari@.

Tratamiento de datos personales

El tratamiento de la información, estará especialmente sujeto al cumplimiento de los principios de confidencialidad, responsabilidad, seguridad y transparencia. El uso de datos se realizará en estricto cumplimiento al artículo 19 No 4 de la Constitución

Política de la República, a la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y a cualquier otro cuerpo legal que la reemplace o complemente.

NOVENO: Modificaciones

Centro Psicoterapéutico Online: “Terapia es Sanar”, está constantemente en mejora de sus servicios y, en consecuencia, se reserva el derecho de modificar, y cambiar, los presentes Términos y Condiciones cuando corresponda. Dichas modificaciones serán notificadas mediante el sitio web, y/o enviándole un correo electrónico (siempre que los usuari@s lo soliciten). Lo anterior, con al menos 3 días de anticipación previo a la entrada en vigor de las referidas modificaciones.

Contacto

Si tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones, Políticas de Privacidad, uso y compra de servicios online, podrá ponerse en contacto a través del correo terapiaessanar@gmail.com.

DÉCIMO: Consentimiento Informado Usuari@

Acepto como Usuari@ persona natural y voluntariamente, los servicios de evaluación y psicoterapia online realizadas por l@s Psicólog@s. Este Documento es para documentar que doy permiso y consentimiento al Terapeuta para la realización del servicio psicológico en modalidad online. Soy consciente que las sesiones online dependen de la conectividad, por lo que si existen interferencias que impidan la realización de estas, se tratará de dar solución en el momento. Si esto no es posible, será de mutuo acuerdo establecer una nueva sesión.

Reembolso, Retrasos, Cancelaciones y Confidencialidad

Entiendo que los pagos se realizan por medio de bonos Fonasa o directamente a la cuenta de banco del profesional tratante. Cualquier tipo de reembolso se podrá realizar solamente en el caso de solicitarlo antes de 24 horas de la sesión, contando desde el momento en que la compra es realizada.

Si me conecto tarde, entiendo que se utilizará el tiempo restante de la sesión programada y se cobrará la tarifa completa. El tiempo máximo de espera será de 15 minutos, considerando que los usuari@s serán contactados dentro de estos, sumado a los recordatorios enviados con anticipación por correo y/o WhatsApp.

Estoy en conocimiento que la información entregada al Profesional es de carácter confidencial, por lo que no puede ser divulgada a terceras personas sin mi consentimiento, a menos que lo exija la ley o se encuentre mi vida o la de un tercero en peligro. Entiendo que l@s profesionales toman medidas para proteger la confidencialidad durante las sesiones en línea mediante una videollamada que se adhiere a la protección de datos, privacidad y que trabaja desde un entorno privado y sin distracciones, además, no se limita y prohíbe tomar fotografías o grabar las sesiones por ninguna de las dos partes.

La confidencialidad no será transgredida sin antes evaluarlo con el/la usuari@. De ser estrictamente necesario se realizará contacto con el adulto responsable en caso de ser menor de edad. Además, aceptó que sí reconozco una conducta ilícita o que ponga en riesgo mi vida o la vida de otros, l@s Profesionales tienen el derecho a dar por terminado el proceso y orientarme sobre las entidades pertinentes que puedan brindar un servicio de apoyo presencial especializado.

Vigencia de los Términos

Los presentes Términos permanecerán vigentes mientras l@s usuari@s sean parte de un proceso psicológico por medio de los servicios del centro, a menos que, sea dado de baja por incumplimiento grave de las obligaciones contenidas en este acuerdo, caiga en quiebra o insolvencia.

Centro Psicoterapéutico Online: Terapia es Sanar, tiene la facultad de desactivar, limitar o restringir el derecho a utilizar y acceder a sus servicios, en caso de mal utilización de información confidencial, malas prácticas y/o tratos, descrédito del equipo de trabajo y l@s profesionales que sean parte del equipo.