

# Protocolo psicoterapia online: guía para pacientes

En esta guía usted encontrará toda la información que necesita para poder reservar una hora en modalidad online con nuestros terapeutas, realizar el pago y conectarse el día de su cita.

## Paso 1: Agendar una hora

En el caso de pacientes nuevos, puede reservar una hora para atención online a través de nuestra [página de reservas](#), o a través de nuestros los canales de atención.

Correo electrónico: [contacto@mysaludmental.cl](mailto:contacto@mysaludmental.cl)  
WhatsApp: +56 9 4243 0889

Si usted es paciente antiguo y ya tiene un horario asignado de antemano, puede solicitar a administración mantenerlo o solicitar uno nuevo a través de los mismos canales de contacto mencionados anteriormente.

## Paso 2: Pago y emisión de bono / boleta

### 2.1 Pacientes beneficiarios de FONASA

Los beneficiarios de Fonasa cuentan con 3 opciones de pago y emisión, que son: Emisión con Clave Única (bono web), Bono prefolio (llamando al 6000 360 3000) y bono tradicional (en sucursal de FONASA). **Le recomendamos preferir siempre la opción con Clave única**, ya que le permite comprar su bono de manera más expedita y confiable.

### **2.1.1 Pago y emisión con Clave única (Bonoweb)**

Si usted cuenta con Clave única del estado, puede comprar su bono directamente en el sitio de beneficiarios de Fonasa. Para poder hacerlo correctamente, debe seguir [esta guía](#).

Una vez que se realizado este paso, debe enviar el archivo PDF del bono a nuestro correo, [contacto@mysaludmental.cl](mailto:contacto@mysaludmental.cl).

## **2.2 Pacientes de Isapre o Particulares**

Si usted es beneficiario de Isapre o se atiende de manera particular debe hacernos llegar su **nombre, RUT y dirección (domicilio)** junto el **comprobante de transferencia**, para que así emitamos su boleta electrónica el día de su cita y se la hagamos llegar al correo que dejó en la reserva.

El pago se debe realizar al menos **4 horas hábiles antes** de la sesión (se entiende horas hábiles dentro de los horarios de atención del centro: 09:00 a 21:00 hrs de lunes a viernes y sábados desde las 09:00 a 19:00 hrs). El método de pago es transferencia electrónica, y los datos de transferencia son los siguientes:

Nombre: M Y L SALUD MENTAL LIMITADA

RUT: 76.997.170-K

Tipo de cuenta: Corriente

Banco: BCI (Banco de Crédito e Inversiones)

Número de cuenta: 27341275

Correo electrónico: [contacto@mysaludmental.cl](mailto:contacto@mysaludmental.cl)

El monto de la transacción: \$20.000

## **Paso 3: Día de la sesión**

El día y hora de la sesión su psicólogo/a se contactará con usted al número señalado cuando se realizó la reserva, para que pueda elegir realizar una llamada de voz o una [videollamada](#).

Para poder realizar la sesión hay ciertas condiciones mínimas para poder dar el servicio de psicoterapia, que son:

- Tener un teléfono móvil que cuente con la aplicación de WhatsApp
- Contar con una conexión estable de internet (idealmente WiFi)
- Estar en un lugar sin demasiado ruido ambiente y donde tenga privacidad para hablar

WhatsApp: +56 9 4243 0889

[www.mysaludmental.cl](http://www.mysaludmental.cl)

[contacto@mysaludmental.cl](mailto:contacto@mysaludmental.cl)

- Estar vestido(a) de manera apropiada para la sesión, tal y como vendría a una sesión presencial
- En el caso de los(as) pacientes menores de edad, es **obligatorio** que la videollamada sea respondida en primera instancia por un adulto responsable de sus cuidados.

En la modalidad online aplican las mismas normas de atención que en la modalidad presencial, que están disponibles en nuestra página web en la sección de [preguntas frecuentes](#).

## Consideraciones Adicionales

- En el caso de que la sesión no se pueda realizar a causa de problemas de conexión de internet la sesión se puede reagendar para otra hora o fecha dependiendo de la disponibilidad de nuestros psicólogos, o también se puede realizar la devolución de su dinero. Sin embargo, si la causa de la no realización de la sesión es que el paciente no esté disponible el día y hora estipulados, no habrá devolución ni reagendamiento de la sesión.
- El día de su cita el/la psicólogo/a llamará al teléfono indicado 3 veces dentro de un lapso máximo de 15 minutos a partir de su horario en punto. De no haber respuesta, se considerará que el paciente no estaba disponible en la hora acordada.