



DOCUMENTO INSTITUCIONAL

Reglamento General de Servicios de Salud Digital, Políticas de Telemedicina y Términos de Uso

Mentaru Salud SpA · Versión 2 · Agosto de 2026

Título I · Aspectos generales, marco jurídico y aceptación de condiciones

Artículo 1: Naturaleza institucional y objeto

El presente instrumento constituye el Reglamento General de Servicios de Salud Digital, Políticas de Telemedicina y Términos de Uso de Mentaru Salud SpA (en adelante, «el Centro Médico» o «Mentaru Salud»), entidad prestadora de servicios de salud legalmente constituida en la República de Chile.

El objeto fundamental de este cuerpo normativo es regular de manera exhaustiva, transparente e imperativa el acceso, uso, agendamiento, atención médica, emisión de documentos, protección de datos personales y comportamiento de los usuarios en la prestación de servicios de salud mental y especialidades afines brindados exclusivamente mediante la modalidad de telemedicina.

Artículo 2: Marco regulatorio y fundamentación legal

Las presentes políticas y condiciones se enmarcan y rigen en estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico sanitario e informático de la República de Chile, en particular por:

- **Ley N° 20.584:** regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- **Ley N° 21.719,** que regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales, reformando la Ley N° 19.628. Sus disposiciones entran en plena vigencia el 1 de diciembre de 2026 y son el marco bajo el cual Mentaru Salud SpA trata los datos de sus pacientes y usuarios.
- **Ley N° 20.585:** sobre otorgamiento y uso indebido de licencias médicas.
- **Ley N° 21.541,** que modifica la Ley N° 20.584 para autorizar a los prestadores de salud a efectuar atenciones mediante telemedicina, junto con su reglamento aprobado por Decreto N° 6 del Ministerio de Salud.
- **Instrucciones de la Superintendencia de Salud sobre telemedicina,** en particular la Circular IF/N° 358, de 25 de junio de 2020, que precisó la cobertura mínima que deben otorgar las Isapres a las consultas de telemedicina en las especialidades que indica, entre ellas Psiquiatría y Neurología, y la Circular IF/N° 514, de 17 de octubre de 2025, que actualiza dichas instrucciones conforme a los estándares fijados por la Ley N° 21.541 y las normas del Ministerio de Salud. Se considerará en todo momento la versión vigente de los Compendios de la Superintendencia de Salud.
- **Lineamientos y guías de telemedicina del Ministerio de Salud (MINSAL),** que establecen los estándares de calidad, seguridad y resguardo de la lex artis en atenciones a distancia.

Artículo 3: Aceptación expresa, vinculación y modificaciones

El acto de solicitar, agendar, abonar, confirmar o ingresar a cualquier sesión de atención en salud gestionada por Mentaru Salud SpA implica la lectura, comprensión y aceptación irrestricta, explícita y completa de la totalidad de las cláusulas, términos y condiciones estipuladas en este documento.

Mentaru Salud SpA se reserva la facultad de actualizar, modificar o complementar el presente reglamento para adecuarlo a cambios normativos o mejoras operativas. Cualquier actualización entrará en vigencia inmediatamente tras su publicación en los canales oficiales. Es responsabilidad del paciente y usuario revisar de manera periódica las políticas vigentes al momento de requerir una atención.

Título II · Respaldo institucional, equipo, personal de soporte y protección de datos

Artículo 4: Calidad de la atención e intermediación

El Centro Médico dispone de la infraestructura tecnológica y administrativa para coordinar la atención médica remota con profesionales de la salud independientes y debidamente acreditados en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud (SIS).

Naturaleza de los resultados y adherencia del paciente. Los profesionales brindarán la mejor atención, orientación y tratamiento posible conforme a la lex artis médica y de la salud mental de pacientes mayores de 18 años. Sin embargo, no se garantizan resultados específicos ni curas definitivas respecto a diagnósticos de salud física o mental. El progreso, la efectividad del tratamiento y la mejora en la salud del paciente dependen de su propia implicación, compromiso activo, asistencia a los controles indicados y adherencia a las prescripciones o pautas terapéuticas entregadas por el profesional.

Cuerpo profesional especializado. Mentaru Salud SpA contará de forma exclusiva con profesionales en las áreas de Psiquiatría, Psicología y Neurología. Las atenciones serán brindadas directamente por el profesional del área correspondiente a la especialidad reservada por el usuario. La incorporación de cada especialidad se realizará de manera progresiva, y la disponibilidad vigente en cada momento se informará en los canales oficiales del Centro Médico.

Artículo 5: Corresponsabilidad del equipo interdisciplinario y respaldo al personal

Integración y valor del equipo de soporte. El cuidado de la salud mental es un proceso integral. Por ello, el personal administrativo y el equipo de agendamiento cumplen un rol fundamental y complementario al del equipo de salud multidisciplinario. Su labor es vital para el éxito del tratamiento, actuando como un puente facilitador que acoge, orienta, canaliza dudas y gestiona activamente las solicitudes de cada usuario para asegurar la continuidad de sus controles y la fluidez de sus atenciones.

Delimitación de funciones. Si bien el equipo de agendamiento y soporte administrativo no posee atribuciones clínicas ni está facultado para entregar diagnósticos, interpretaciones, prescripciones o indicaciones médicas, su labor de acompañamiento y gestión es de alto valor para la contención y trazabilidad del paciente. Las decisiones, tratamientos e instrumentos sanitarios corresponderán al ámbito exclusivo de los profesionales tratantes.

Respaldo institucional y clima de respeto mutuo. El Centro Médico otorga pleno respaldo institucional a su equipo administrativo, de soporte y cuerpo profesional. Para resguardar un entorno de atención seguro y empático, el trato respetuoso es un requisito recíproco e indispensable. Cualquier agresión, falta de respeto, insulto, trato vejatorio o conducta hostil hacia el personal administrativo o profesional, a través de cualquier canal, constituirá una infracción grave, facultando la suspensión de las gestiones y el término de la relación prestacional.

Artículo 6: Protección de datos personales y ficha clínica compartida

Naturaleza de los datos tratados. Los datos relativos a la salud constituyen datos personales sensibles conforme a la Ley N° 21.719, y reciben en consecuencia el estándar de protección más exigente que contempla la normativa chilena. Mentaru Salud SpA actúa como responsable del tratamiento de los datos de sus pacientes y usuarios.

Finalidad y base de licitud. Los datos personales serán tratados con las siguientes finalidades: la prestación de la atención de salud contratada, la elaboración y conservación de la ficha clínica, la emisión de instrumentos sanitarios, la coordinación administrativa del agendamiento y el cumplimiento de las obligaciones legales que recaen sobre los prestadores de salud. El tratamiento se funda en el consentimiento expreso del titular y, según corresponda, en la ejecución de la prestación contratada y en el cumplimiento de obligaciones legales sanitarias.

Autorización de ficha clínica compartida. Con el objetivo exclusivo de otorgar un abordaje integral, continuo, seguro y coherente de la salud mental del paciente, la persona atendida autoriza expresamente a Mentaru Salud SpA para que los profesionales del equipo clínico tratante puedan acceder, revisar e intercambiar antecedentes contenidos en su ficha clínica unificada. Dicho acceso se limita a los profesionales que participen directamente en su proceso de atención, se realiza bajo estricto secreto profesional y confidencialidad médica, y puede ser revocado por el titular en cualquier momento sin que ello afecte la licitud del tratamiento realizado con anterioridad.

Derechos del titular. El paciente o usuario puede ejercer en cualquier momento, de forma gratuita, los derechos de acceso, rectificación, cancelación o supresión, oposición, portabilidad y bloqueo de sus datos personales. Las solicitudes deben dirigirse al correo electrónico oficial del Centro Médico y serán respondidas dentro de los plazos que fija la ley. En caso de denegación total o parcial, o de falta de respuesta, el titular puede reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales.

Encargados del tratamiento. Mentaru Salud SpA utiliza plataformas tecnológicas de terceros para el agendamiento, la videollamada, la emisión de recetas y licencias, y el almacenamiento de información. Con cada uno de estos proveedores se suscribe un contrato que regula el objeto, la duración, la finalidad y las obligaciones de seguridad y confidencialidad del tratamiento, y que les impide utilizar los datos para fines distintos de los instruidos por el Centro Médico.

Seguridad y notificación de incidentes. El Centro Médico adopta medidas técnicas y organizativas apropiadas a la naturaleza sensible de los datos que trata, entre ellas el cifrado de la información, el control de accesos por rol y el registro de las actividades de tratamiento. Ante una vulneración de seguridad que genere riesgo para los derechos de los titulares, Mentaru Salud SpA notificará a la Agencia de Protección de Datos Personales sin dilaciones indebidas y, cuando el incidente afecte datos sensibles, comunicará también a las personas afectadas.

Conservación. La ficha clínica se conserva por los plazos que establece la normativa sanitaria chilena. Los datos de contacto recogidos con fines administrativos se conservan mientras se mantenga la relación prestacional y por el tiempo adicional necesario para cumplir obligaciones legales.

El detalle completo del tratamiento de datos personales se encuentra en la Política de Privacidad, que forma parte integrante de este reglamento.

Título III · Operatoria de telemedicina, limitaciones y requisitos técnicos

Artículo 7: Alcance ambulatorio y exclusión de servicios de urgencia

Los servicios prestados por Mentaru Salud SpA son de carácter estrictamente ambulatorio y a distancia. Por la naturaleza de la telemedicina, Mentaru Salud SpA no constituye ni dispone de un servicio de atención de urgencias, emergencias ni riesgo vital.

Ante situaciones de crisis aguda, ideación o conducta suicida inminente, agitación psicomotora severa, descompensaciones psiquiátricas graves o emergencias médicas de cualquier índole, el paciente, familiar o tutor debe acudir de forma inmediata al centro de salud presencial, servicio de urgencia hospitalario o clínica más cercana, o comunicarse con los servicios de emergencia de la red pública: **SAMU 131** o **Salud Responde 600 360 7777**.

Artículo 8: Requisitos técnicos e infraestructura del paciente

Es de exclusiva responsabilidad del paciente disponer y verificar con anterioridad a la sesión los siguientes elementos indispensables para la realización de la teleconsulta:

- Dispositivo tecnológico apto (computador, tablet o smartphone) equipado con cámara de video y micrófono en óptimo estado de funcionamiento.
- Conexión a internet estable y de alta velocidad que permita la transmisión fluida de audio y video.
- Ubicación en un espacio privado, silencioso, iluminado y seguro, libre de interrupciones o presencia de terceros no autorizados, con el fin de resguardar la confidencialidad de la atención y permitir la correcta evaluación clínica.

Si el profesional tratante constata que el entorno del paciente no cumple con las condiciones mínimas de privacidad, seguridad o estabilidad técnica, estará facultado para suspender la consulta, entendiéndose realizada la sesión sin derecho a devolución ni reagendamiento.

Artículo 9: Prohibición de grabación y captura de sesiones

Queda estrictamente prohibido al paciente o a terceros grabar, registrar, almacenar, reproducir, fotografiar o difundir, total o parcialmente, las sesiones de telemedicina por cualquier medio de audio, video o captura de pantalla, sin el consentimiento previo, explícito y por escrito del profesional tratante y del Centro Médico. La contravención de esta prohibición constituye una violación al derecho a la propia imagen, a la confidencialidad médica y al derecho de autor, reservándose Mentaru Salud SpA el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

Título IV · Condiciones de agendamiento, tolerancia, pagos y anulaciones

Artículo 10: Protocolo de conexión y notificación de llegada

El paciente debe conectarse a la plataforma de videollamada asignada con cinco minutos de anticipación a la hora fijada para la cita. Es condición obligatoria que, al momento de ingresar a la sala de espera virtual, el paciente envíe un mensaje a través del canal oficial de WhatsApp del Centro Médico notificando que ya se encuentra conectado y a la espera del profesional.

Artículo 11: Tolerancia máxima e inasistencia

Dado el margen estricto de agendamiento clínico, el tiempo máximo de espera por parte del profesional será de cinco minutos contados desde la hora fijada para la cita. Transcurrido dicho plazo sin que el paciente se haya conectado a la sala virtual o sin que haya notificado su conexión al canal de agendamiento, la cita se declarará formalmente como inasistencia.

La inasistencia por causa imputable al paciente implica la pérdida del pago realizado, entendiéndose el servicio prestado para efectos administrativos e impositivos, sin derecho a devolución de dinero, compensación ni reprogramación gratuita.

Artículo 12: Políticas de anulación, reagendamiento y saldos a favor

Condición	Plazo requerido	Resultado
Anulación con reembolso	Mínimo 24 horas hábiles antes de la cita	Devolución del 100% del valor abonado.
Anulación fuera de plazo	Menos de 24 horas hábiles, o inasistencia	Sin derecho a reembolso ni reprogramación.
Reagendamiento de cita	Sujeto a evaluación administrativa si se avisa con menos de 24 horas hábiles	Dependerá de la factibilidad del caso y la disponibilidad de agenda.

Ausencia de saldos a favor. Mentaru Salud SpA no genera, mantiene ni administra saldos a favor para futuras atenciones sin fecha fija. Todo servicio anulado fuera de plazo o no asistido no generará créditos reutilizables.

Título V · Emisión de instrumentos sanitarios y documentación asincrónica

Artículo 13: Requisito general y fallas en plataformas de emisión

Atención médica previa obligatoria. Bajo ninguna circunstancia se emitirán recetas, licencias médicas o informes de salud sin que haya existido una atención médica previa realizada por uno de nuestros profesionales médicos tratantes.

Imponderables en plataformas de emisión. Las plataformas de emisión de licencias médicas o recetas son operadas por terceros. Mentaru Salud SpA y el médico tratante quedan exentos de responsabilidad por caídas sistémicas, errores de servidores externos o fallas de interoperabilidad de dichos sistemas. Si se presentan fallas externas, se procederá a la emisión del documento pendiente una vez restablecido el sistema y según la disponibilidad del médico tratante.

Artículo 14: Licencias médicas electrónicas

La emisión de Licencias Médicas Electrónicas es una facultad médica y soberana de los profesionales médicos habilitados, regulada por la Ley N° 20.585 y subordinada estrictamente al criterio clínico resultante de la evaluación en la consulta. La solicitud, reserva o pago de una cita no garantiza bajo ninguna circunstancia la emisión de una licencia médica.

- **Criterio clínico.** La procedencia de la licencia, su duración y su renovación son determinadas exclusivamente por el médico tratante a partir de la evaluación realizada durante la atención, conforme a la lex artis y a la normativa vigente.
- **Requisitos de identidad.** El paciente debe disponer obligatoriamente de Cédula de Identidad chilena vigente y ClaveÚnica, además de estar afiliado a Fonasa o a una Isapre compatible con los sistemas de emisión electrónica.
- **Plataforma de emisión.** Las licencias médicas electrónicas se emiten a través del portal **Medipass**, plataforma autorizada para la tramitación de licencias médicas electrónicas en Chile. El paciente podrá hacer seguimiento del estado de su licencia directamente en dicha plataforma.
- **Profesional habilitado.** La licencia será emitida únicamente por médicos habilitados para otorgar atenciones bajo la modalidad de telemedicina, utilizando plataformas tecnológicas conformes a la normativa sanitaria aplicable a esta modalidad.
- **Resoluciones de entidades fiscalizadoras.** Las decisiones de aprobación, rechazo, reducción o sanción sobre una licencia médica adoptadas por la COMPIN, Isapre o SUSESO responden a criterios administrativos y de contraloría de dichas entidades. Mentaru Salud SpA y el médico tratante no tienen responsabilidad sobre esos fallos o resoluciones.
- **Oportunidad temporal para continuidad.** Para los pacientes bajo tratamiento continuo cuyo estado de salud, de acuerdo al criterio clínico, requiera renovación de licencia, es de su exclusiva responsabilidad agendar su cita de control dentro del rango comprendido entre las 48 horas previas y las 48 horas posteriores a la fecha de término de su licencia médica vigente. La inobservancia de este margen que imposibilite la continuidad correlativa del reposo no será responsabilidad del Centro Médico ni del médico tratante.

Artículo 15: Recetas médicas y órdenes de exámenes

Las recetas médicas, simples, retenidas o magistrales, e indicaciones de exámenes complementarios serán emitidas según criterio profesional e ingresadas a las plataformas correspondientes. Serán remitidas al correo electrónico registrado del paciente dentro de un plazo de hasta 60 minutos posterior a la finalización de la atención.

Exclusión de recetas cheque. Bajo la modalidad de telemedicina no se emiten recetas cheque, salvo que el médico tratante disponga formalmente de dicho talonario físico e idoneidad clínica para su entrega presencial o trámite especial.

Duración y vigencia. Habitualmente, las recetas médicas emitidas tienen una vigencia estándar de aproximadamente 30 días desde su fecha de emisión, a menos que el profesional tratante especifique explícitamente un plazo distinto en el documento.

Artículo 16: Solicitud de informes clínicos asincrónicos

Para la solicitud de certificados o informes clínicos, médicos o psicológicos, el paciente deberá realizar la petición a través de nuestro canal oficial de WhatsApp, donde el equipo de agendamiento le entregará las indicaciones pertinentes. Posteriormente, el paciente deberá realizar la solicitud formal vía correo electrónico. Los informes no tienen costo adicional a la atención recibida y cuentan con un plazo de entrega de hasta siete días hábiles, condicionado a la elaboración por parte del profesional tratante y a la verificación previa de haber mantenido atención clínica regular con dicho profesional.

Título VI · Derechos y deberes del paciente

Artículo 17: Derechos del paciente

Conforme a la Ley N° 20.584, el paciente tiene derecho a recibir una atención de salud oportuna, respetuosa, libre de discriminación arbitraria, con resguardo irrestricto de la confidencialidad de su ficha clínica y a ser informado clara y verazmente sobre su diagnóstico y tratamiento.

Artículo 18: Deberes del paciente y tolerancia cero al maltrato

Mentaru Salud SpA presta servicios de atención de salud exclusivamente a personas mayores de 18 años. No se realizan evaluaciones, diagnósticos ni atenciones médicas o psicológicas a menores de edad bajo ninguna circunstancia. Es obligatorio que la persona agendada en el sistema sea mayor de edad y se conecte personalmente a la sesión. No se atenderá a terceros en representación de un adulto capaz sin autorización legal previa.

Es responsabilidad exclusiva del paciente proporcionar información verídica, exacta, actualizada y completa sobre sus antecedentes médicos, historial de salud, tratamientos o fármacos vigentes y datos de contacto. Mentaru Salud SpA no se responsabiliza por errores, demoras o perjuicios derivados de datos mal ingresados, omitidos o falsos brindados por el usuario.

En congruencia con las normativas internas del sistema de salud chileno, el Centro Médico aplica una política de tolerancia cero frente a agresiones verbales, escritas, insultos, tratos vejatorios, acoso o amenazas dirigidas hacia profesionales de la salud, administrativos o personal de agendamiento. Ocurred una falta de esta índole, Mentaru Salud SpA procederá al término inmediato de la atención y de la relación prestacional, bloqueando al usuario de sus plataformas y reservándose las acciones judiciales pertinentes.

Título VII · Canales oficiales de comunicación y propiedad intelectual

Artículo 19: Exclusividad de canales oficiales y trazabilidad

Para garantizar la seguridad, integridad y trazabilidad escrita de todas las gestiones, los únicos canales oficiales de atención, agendamiento, soporte y recepción de solicitudes formales en Mentaru Salud SpA son:

- **Correo electrónico oficial:** canal para solicitudes formales, reclamos e informes.
- **WhatsApp corporativo oficial:** canal exclusivo para coordinación de citas, avisos de conexión e indicaciones.

Mentaru Salud SpA no cuenta con una línea de atención telefónica entrante directa ni soporte por llamada como canal general. Esta medida se establece con el fin de resguardar la trazabilidad, seguridad y registro por escrito de todas las interacciones. No obstante, el equipo de agendamiento se reserva la facultad de realizar una llamada telefónica hacia el

paciente en casos puntuales en que detecte que ello permitirá mejorar o agilizar la comunicación respecto de su atención o gestión administrativa.

Responsabilidad en la recepción de notificaciones. Es responsabilidad del usuario mantener casilla de correo electrónico y número de WhatsApp operativos y con espacio disponible, así como revisar periódicamente sus carpetas de correo no deseado. Mentaru Salud SpA no se hace responsable por la no recepción de enlaces de conexión, recetas o documentos derivada de casillas llenas, datos mal ingresados o filtros del proveedor de correo del paciente.

Artículo 20: Propiedad intelectual y derechos del sitio

Todos los contenidos, marcas, logotipos, textos, diseños, estructuras de documentos y software asociados a Mentaru Salud SpA están protegidos por las leyes de propiedad intelectual e industrial de la República de Chile. Queda estrictamente prohibida su reproducción, copia o utilización no autorizada.