



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE EPSIQUIATRÍA

AMD TELEMEDICINA SpA – RUT 77.536.463-7

Versión actualizada: diciembre de 2025

PRIMERA: OBJETO, FINALIDAD Y ALCANCE

Los presentes **Términos y Condiciones Generales** (en adelante, los “**Términos**”) regulan el acceso, navegación, contratación y utilización de los servicios ofrecidos por **EPSIQUIATRÍA**, consultorio online de salud mental de titularidad de **AMD TELEMEDICINA SpA**, sociedad constituida en Chile, RUT 77.536.463-7, con domicilio en la comuna de **Providencia**, Región Metropolitana, correo electrónico de contacto **reservas@e-psiquiatria.cl** y sitio web oficial <https://www.e-psiquiatria.cl/>.

El objeto de estos Términos es establecer las condiciones bajo las cuales los Usuarios, personas naturales mayores de edad, podrán acceder y utilizar los servicios digitales que ofrece la empresa, los cuales comprenden:

- a) **Telepsiquiatría**, atención psiquiátrica online efectuada por Psiquiatras acreditados
- b) **Psicoterapia online**, atención psicológica desarrollada por Psicólogos certificados, y
- c) **Asesoría nutricional online**, efectuada por Nutricionistas debidamente acreditados.

Todos los servicios son **remotos y digitales**, se desarrollan de **forma sincrónica** entre el paciente y el profesional, y son prestados exclusivamente mediante plataformas de **telemedicina certificadas**, de conformidad con las disposiciones del **Código Sanitario**, la **Ley N° 20.584** sobre derechos y deberes de los pacientes, y las instrucciones del **Ministerio de Salud** y de la **Superintendencia de Salud**.

La utilización de la plataforma, así como la contratación de cualquiera de sus servicios, supone la **aceptación plena y sin reservas** de los presentes Términos y Condiciones. El Usuario declara haberlos leído íntegramente antes de agendar una hora, realizar un pago o registrarse.

SEGUNDA: IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA Y CANALES OFICIALES

La titularidad, administración y operación del sitio web y de las plataformas asociadas corresponde a **AMD TELEMEDICINA SpA**, en adelante “la Empresa” o “**EPSIQUIATRÍA**”, representada legalmente por doña **Alessandra Costa Marciani**, cédula nacional de identidad N° 25.857.608-K, en su calidad de Gerente General.

Para efectos de comunicaciones formales, consultas, reclamos o requerimientos legales, la Empresa establece los siguientes canales oficiales:

- **Correo de contacto comercial y reservas:** reservas@e-psiquiatria.cl



- **Correo de privacidad y datos personales:** privacidad@e-psiquiatria.cl
- **WhatsApp corporativo:** +56 9 7839 0476
- **Instagram oficial:** [@e-psiquiatria](https://www.instagram.com/e-psiquiatria)
- **Canal Doctoralia:** [Doctoralia.cl/Epsiquiatría](https://www.doctoralia.cl/Epsiquiatría)

Cualquier comunicación o contratación realizada fuera de estos canales **no se considerará válida ni vinculante**, salvo autorización expresa y escrita de la Empresa.

La Empresa se reserva el derecho de modificar o actualizar los canales oficiales de atención, publicando las variaciones en el sitio web, lo que será suficiente notificación al Usuario.

TERCERA: CONDICIÓN DE USUARIO Y REGLAS DE USO

3.1 Condición de Usuario

Toda persona natural que acceda al sitio web, navegue en él o contrate servicios a través de los canales digitales señalados, adquiere la condición de **Usuario**, quedando sujeta a las disposiciones de este instrumento.

El acceso a la plataforma tiene carácter **libre y gratuito**, sin perjuicio de los costos asociados a los servicios profesionales que sean contratados y del valor de la conexión a Internet que asuma el Usuario.

2. Capacidad legal

El Usuario declara tener **capacidad legal suficiente** para contratar, y ser **mayor de 18 años**. Las personas que carezcan de capacidad legal, o los menores de edad, deberán abstenerse de utilizar los servicios, salvo representación legal expresa y acreditada. La Empresa podrá suspender o cancelar cuentas y reservas efectuadas con datos falsos o fraudulentos.

3.2 Obligaciones del Usuario

El Usuario se obliga a:

- a) Proporcionar información veraz, actualizada y completa;
- b) Utilizar la plataforma con fines lícitos y personales;
- c) Mantener la confidencialidad de sus credenciales y dispositivos;
- d) Cumplir las instrucciones del profesional tratante; y
- e) Garantizar que el entorno en que realiza la consulta sea **privado, silencioso y seguro**, con buena conectividad y dispositivo cargado, de modo que la sesión no se vea interrumpida.

EPSIQUIATRÍA podrá suspender o bloquear el acceso ante el incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones.

3.4. Prohibiciones

El Usuario no podrá:

- Grabar o difundir sesiones sin consentimiento;
- Transferir su reserva o acceso a terceros;
- Utilizar los servicios para fines comerciales o ajenos a su atención personal;
- Enviar mensajes ofensivos, discriminatorios o contrarios a la ley.

CUARTA: DERECHOS Y GARANTÍAS DEL USUARIO

Epsiquiatría reconoce a los Usuarios todos los derechos que les confieren la **Ley N° 19.496** sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la **Ley N° 20.584**, y demás normativa aplicable.

4. 1. Derecho de información

El Usuario tiene derecho a recibir información clara, veraz y completa sobre los servicios, precios, duración, profesionales, métodos de pago y condiciones de cancelación, antes de efectuar la contratación.

La aceptación electrónica de estos Términos constituye consentimiento informado para todos los efectos legales.

4.2. Derecho de retracto

Conforme al artículo 3 bis letra b) de la **Ley 19.496**, el Usuario podrá retractarse dentro de **10 días** contados desde la contratación y antes de la ejecución del servicio. Ejercido el retracto, la Empresa devolverá los montos pagados dentro de **10 días hábiles**, sin retención de gastos.

Una vez realizada la atención profesional, el servicio se considera **ejecutado**, y el Usuario **no podrá ejercer retracto ni solicitar reembolso**, asimismo esto aplica en el caso que el usuario habiendo confirmado no se presentara a la cita agendada.

4. 3. Deberes correlativos

El Usuario asume el deber de leer íntegramente estos Términos, cumplir las políticas de privacidad y respetar los horarios y condiciones de los servicios. El incumplimiento de dichas obligaciones libera a la Empresa de toda responsabilidad.

QUINTA: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTO

La contratación de servicios a través del sitio web o canales oficiales se efectúa mediante los siguientes pasos:

1. **Selección del servicio y profesional:** el Usuario escoge el tipo de atención (telepsiquiatría, psicoterapia o asesoría nutricional), el profesional tratante, y el horario disponible.
2. **Ingreso de datos personales:** el Usuario debe proporcionar su nombre completo, RUT o pasaporte, correo electrónico y teléfono de contacto.

3. **Aceptación de los Términos:** el sistema requerirá marcar la casilla “He leído y acepto los Términos y Condiciones de Epsiquiatría”.
4. **Confirmación de hora:** la plataforma mostrará día, hora, nombre del profesional, duración estimada y valor del servicio.
5. **Pago:** el Usuario podrá pagar a través de las plataformas habilitadas o transferencia bancaria.
6. **Confirmación electrónica:** se enviará correo o mensaje con los detalles de la cita.
7. **Ejecución del servicio:** la atención se realizará exclusivamente mediante videollamada, con una duración aproximada de **30 o 45 minutos**, según el servicio.
8. **Boleta de atención:** se emitirá siempre a nombre del paciente atendido, en ningún caso a nombre de un familiar o tercera persona.

Epsiquiatría no ofrece diagnóstico ni tratamiento fuera de los canales oficiales. Cualquier instrucción, prescripción o descanso médico se entregará dentro del contexto profesional y clínico correspondiente.

La contratación se considera perfeccionada al recibirse la aceptación electrónica del Usuario y la confirmación automática de la Empresa.

SEXTA: MEDIOS DE PAGO Y SEGURIDAD FINANCIERA

Los servicios se pagarán mediante los siguientes mecanismos:

- a) **Tarjetas de crédito** Visa, Mastercard, Diners Club, American Express, emitidas en Chile o el extranjero, a través de la pasarela **Flow**, Paypal y pasarela Klap.
- b) **Tarjetas de débito** asociadas al sistema Redcompra o WebPay.
- c) **Transferencia electrónica** a la cuenta corriente N° 983762840 del Banco Scotiabank, titular AMD TELEMEDICINA SpA.

La Empresa no almacena datos financieros ni de tarjetas. El tratamiento de la información bancaria se realiza directamente por los operadores de pago, conforme a la **Ley 19.628** y a los estándares **PCI DSS** de seguridad.

La Empresa no será responsable por interrupciones o fallas en las plataformas de pago de terceros, ni por fraudes derivados del uso indebido de credenciales del Usuario.

El comprobante de pago emitido por las pasarelas Flow o Klap, o el comprobante de transferencia constituye plena prueba de la transacción generada por el Usuario.

SÉPTIMA: CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES Y REEMBOLSOS

7.1. Política general

El Usuario podrá cancelar o reprogramar su cita con una anticipación mínima de **24 horas**. Toda comunicación deberá realizarse exclusivamente por los canales oficiales (correo o WhatsApp corporativo).

7.2 Cancelación fuera de plazo

Si el Usuario no avisa dentro del plazo de 24 horas, o no se conecta a la sesión a la hora convenida, **no tendrá derecho a reembolso.** La inasistencia injustificada se considerará servicio prestado, dado que el profesional mantuvo la disponibilidad reservada.

7.3 Reprogramaciones

El Usuario podrá reprogramar una cita **hasta dos veces** sin costo. Una tercera solicitud de cambio se considerará desistimiento, con pérdida del monto pagado. La Empresa podrá, por razones fundadas (problemas técnicos, fuerza mayor o salud del profesional), reprogramar la sesión previa notificación, ofreciendo fechas alternativas.

7.4 Devoluciones

Los reembolsos aprobados se efectuarán por transferencia bancaria dentro de **10 días hábiles** desde la solicitud, previa verificación de los antecedentes. La Empresa podrá solicitar comprobante del pago original.

7.5 Impuntualidad

El Usuario se compromete a respetar el horario de inicio de su cita agendada. En caso de tener un retraso, la tolerancia de la Empresa será de 10 minutos, superado ese plazo, la cita se cancela sin derecho a reembolso.

5. Responsabilidad compartida

El Usuario acepta que la atención online requiere conectividad estable y ambiente adecuado. Cortes de Internet, fallas del dispositivo o problemas imputables al Usuario no dan derecho a reembolso.

La Empresa garantizará la reposición del servicio solo cuando la interrupción sea imputable a su plataforma o a sus profesionales.

OCTAVA: RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

8.1. Naturaleza del servicio

EPSIQUIATRÍA actúa como un **consultorio online de salud mental**, que pone a disposición de los usuarios, profesionales acreditados de la salud mental y nutricional. Cada atención es realizada directamente por el profesional tratante, quien asume las obligaciones propias del ejercicio profesional conforme al **Código Sanitario**, la **Ley N° 20.584**, y los dictámenes de la **Superintendencia de Salud**.



La Empresa no reemplaza el diagnóstico presencial en casos de urgencia, crisis vital o riesgo suicida, recomendando expresamente acudir a servicios de urgencia hospitalaria.

8.2 Responsabilidad limitada

EPSIQUIATRÍA no será responsable por:

- a) Interrupciones del servicio derivadas de cortes eléctricos, fallas de conectividad o fuerza mayor;
- b) Errores, omisiones o interpretaciones erróneas de la información entregada por el Usuario;
- c) Uso indebido de la plataforma o de la información médica proporcionada;
- d) Decisiones del Usuario basadas en información parcial, tergiversada o incompleta;
- e) Perjuicios derivados de software, virus u otros elementos tecnológicos ajenos a la Empresa;
- f) Incumplimiento del deber de resguardo del entorno físico o digital donde se desarrolla la atención.

La responsabilidad contractual o extracontractual de la Empresa, en cualquier caso, **no excederá del monto efectivamente pagado por el servicio contratado**, salvo dolo o culpa grave debidamente acreditada.

8.3 Responsabilidad del profesional

Cada profesional responde civil y éticamente por sus actos médicos. EpsiQuiatría mantiene convenios con prestadores debidamente habilitados, pero no asume responsabilidad solidaria por actos personales del profesional fuera del marco contractual o realizados sin autorización de la plataforma.

8.4 Denuncias y reclamos

Todo reclamo deberá presentarse al correo reservas@e-psiQuiatria.cl, indicando nombre, RUT y antecedentes del servicio. La Empresa responderá en un plazo máximo de **10 días hábiles**, conforme al artículo 58 letra e) de la **Ley 19.496**.

La presentación de reclamos a través de SERNAC u organismos similares deberá acompañarse de esta constancia previa, como medida de buena fe contractual.

NOVENA: POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

9.1 Marco normativo

EPSIQUIATRÍA cumple íntegramente la **Ley N° 21.719** sobre Protección de Datos Personales, la **Ley N° 20.584** sobre derechos y deberes de las personas en salud, la **Ley N° 19.799** sobre firma electrónica y la **Ley N° 19.628** mientras se encuentre vigente su régimen transitorio.

9.2 Principios aplicables

El tratamiento de datos personales se rige por los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, exactitud, transparencia, seguridad y confidencialidad, conforme al artículo 6 de la Ley 21.719.

3. Finalidades del tratamiento

Los datos del Usuario serán utilizados exclusivamente para:

- Gestionar la reserva, prestación y seguimiento de servicios;
- Emitir boletas, facturas y comprobantes tributarios;
- Permitir la comunicación profesional-paciente;
- Dar cumplimiento a obligaciones legales y regulatorias;
- Realizar estudios estadísticos anónimos orientados a la mejora del servicio.
- Uso de datos para comunicar actualizaciones de servicios , invitaciones a eventos/webinars y/o comunicar alianzas de las cuales los usuarios podrían ser beneficiarios.

En ningún caso los datos personales serán vendidos, cedidos o transferidos a terceros sin autorización del titular, salvo mandato legal expreso.

9.4 Categorías de datos tratados

Epsiquiatría podrá tratar datos personales identificatorios (nombre, RUT, contacto), financieros (medio de pago), técnicos (IP, navegador, cookies), y **datos sensibles o clínicos**, entendidos conforme al artículo 2 letra j) de la Ley **21.719**, estrictamente necesarios para la atención médica y resguardados bajo secreto profesional.

9.5 Medidas de seguridad

Los datos se almacenan en una base de datos de Amazon ubicada en Virginia, Estados Unidos, con control de acceso, respaldo automatizado y auditorías internas. El personal y los profesionales están sujetos a cláusulas de confidencialidad y secreto profesional conforme a los artículos 10 y 11 de la Ley 20.584.

9.6 Ejercicio de derechos ARCO+

El Usuario podrá solicitar el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad (ARCO+) dirigiendo correo a **privacidad@e-psiquiatría.cl**. La Empresa responderá dentro de **10 días hábiles**. Si el Usuario considera vulnerados sus derechos, podrá reclamar ante la futura **Agencia de Protección de Datos Personales**.

9.7 Conservación y eliminación

Las fichas clínicas y antecedentes se conservarán por un mínimo de **15 años** desde la última atención, conforme al artículo 13 de la Ley 20.584. Transcurrido dicho plazo, se procederá a su anonimización o eliminación segura.

9.8 Violación de seguridad



Ante una vulneración que afecte la confidencialidad o integridad de datos, la Empresa notificará al titular y al organismo competente dentro de **72 horas**, indicando las medidas correctivas adoptadas.

DÉCIMA: PROPIEDAD INTELECTUAL, DERECHOS RESERVADOS Y USO DE CONTENIDOS

10.1 Titularidad

Todo el contenido del sitio web —textos, logos, marcas, diseños, imágenes, videos, software, códigos fuente y documentos clínicos o informativos— es propiedad exclusiva de **AMD TELEMEDICINA SpA**, protegida por la **Ley N° 17.336** y tratados internacionales de propiedad intelectual.

10.2 Licencia limitada

El Usuario recibe una licencia no exclusiva, personal e intransferible para usar el sitio y los materiales únicamente con fines informativos o personales. Se prohíbe reproducir, copiar, distribuir, comunicar públicamente, transformar o usar los contenidos con fines comerciales sin autorización escrita de la Empresa.

10.3 Protección de marca

“Epsiquiatría” y sus derivados son marcas registradas ante el **Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)**.

Su uso no autorizado constituye infracción sancionada por los artículos 28 y siguientes de la Ley 19.039 refundido en el DFL 4, facultando a la Empresa a ejercer acciones civiles y penales.

10.4 Responsabilidad del usuario

La reproducción o difusión de materiales clínicos o educativos sin consentimiento previo generará responsabilidad civil por daños y perjuicios, con indemnización mínima equivalente a 500 Unidades de Fomento (UF).

UNDÉCIMA: COMUNICACIONES, DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y CONSENTIMIENTO DIGITAL

11.1 Comunicaciones válidas

Todas las comunicaciones entre el Usuario y la Empresa se realizarán por medios electrónicos, considerándose válidas y plenamente eficaces conforme a los artículos 2°, 3° y 5° de la **Ley N° 19.799**.

11.2 Documentos tributarios

El Usuario autoriza expresamente a recibir boletas o facturas electrónicas en el correo indicado al registrarse.

El aviso de emisión será suficiente para tener por cumplida la obligación de entrega. La impresión o respaldo físico será de responsabilidad del Usuario.

11.3 Consentimiento electrónico

La aceptación digital de estos Términos mediante clic, casilla de verificación o confirmación en los canales oficiales, tiene la misma validez que una firma electrónica simple. Esta aceptación acredita consentimiento libre, informado y específico, en cumplimiento de los artículos 12 y 13 de la **Ley 21.719**.

11.4 Notificaciones

Cualquier notificación legal será válida si se envía a los correos oficiales publicados en el sitio web. Se considerará practicada al momento del envío, salvo constancia técnica en contrario.

DUODÉCIMA: LEGISLACIÓN APLICABLE, JURISDICCIÓN Y CLÁUSULA FINAL

12.1 Legislación aplicable

El presente contrato se regirá por las leyes de la República de Chile.

12.2 Jurisdicción y domicilio

Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la **Comuna de Santiago**, Región Metropolitana, y se someten a la competencia de los **Tribunales Ordinarios de Justicia de Santiago**. No obstante, Epsiquiatría podrá, a su elección, someter cualquier controversia al **arbitraje comercial de la Cámara de Comercio de Santiago A.G.**, con árbitro de derecho cuya decisión será definitiva y obligatoria.

12.3 Vigencia y modificaciones

Estos Términos entran en vigor el **24 de noviembre de 2025** y reemplazan cualquier versión anterior. Epsiquiatría podrá modificarlos unilateralmente, publicando la versión actualizada en su sitio web. Se entenderá que el Usuario acepta las modificaciones si continúa utilizando los servicios con posterioridad a su publicación.

12.4 Integridad contractual

Este documento constituye el **acuerdo total y exclusivo** entre el Usuario y AMD TELEMEDICINA SpA. La nulidad de alguna cláusula no afectará la validez de las demás, que seguirán produciendo sus efectos en la máxima medida permitida por la ley.

Se deja constancia que estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE EPSIQUIATRÍA**, han sido redactados, revisados y aprobados por **AMD TELEMEDICINA SpA**, RUT 77.536.463-7, representada por su **Gerente General doña Alessandra Costa Marciani**, cédula nacional de identidad N° 25.857.608-K, con domicilio en **Providencia, Santiago de Chile**.



El presente texto se publica en el sitio web <https://e-psiquiatria.cl/> para conocimiento de todos los Usuarios, quienes declaran haberlo leído, comprendido y aceptado antes de contratar cualquier servicio.