
Políticas Institucionales Meraki Salud Mental

Última actualización: Septiembre 2026

Ética profesional

El equipo de Meraki Salud Mental se compromete a mantener altos estándares éticos y profesionales en todas las etapas del proceso terapéutico.

La atención se desarrolla resguardando la dignidad, privacidad, autonomía y derechos de cada consultante, junto con la honestidad, responsabilidad e integridad en el ejercicio profesional.

Cada integrante del equipo deberá actuar dentro del ámbito de sus competencias profesionales y de acuerdo con las normas éticas, técnicas y legales aplicables a su disciplina.

Calidad de atención

Meraki Salud Mental se compromete a proporcionar una atención de calidad, basada en la evidencia, la experiencia clínica y la actualización permanente de los conocimientos y competencias de sus profesionales.

Nuestro modelo de atención considera una evaluación integral, el diseño de programas terapéuticos personalizados, la intervención interdisciplinaria y el seguimiento continuo del proceso terapéutico.

Las intervenciones son definidas de acuerdo con las necesidades particulares de cada consultante y podrán ser ajustadas durante el proceso según su evolución y criterio clínico.

Respeto, dignidad y empatía

En Meraki Salud Mental promovemos relaciones terapéuticas basadas en el respeto, la dignidad, la escucha y la empatía.

Buscamos generar un espacio seguro y profesional donde cada consultante pueda expresar sus dificultades, inquietudes y necesidades sin discriminación ni estigmatización.

Reconocemos que cada persona tiene una historia, contexto y circunstancias particulares. Por ello, procuramos que las decisiones terapéuticas consideren no solo los síntomas o diagnósticos, sino también las dimensiones personales, familiares, sociales, ocupacionales y funcionales relevantes para su proceso.

Confidencialidad y protección de la información

Meraki Salud Mental resguarda la confidencialidad de la información personal y clínica de sus consultantes de acuerdo con la normativa vigente y los principios éticos aplicables a la atención en salud.

La información obtenida durante el proceso terapéutico será utilizada exclusivamente para fines relacionados con la atención, continuidad del tratamiento, coordinación del equipo tratante y las gestiones administrativas necesarias para la prestación de los servicios.

Los profesionales que participan directamente en un programa terapéutico podrán compartir entre sí la información clínica necesaria para la adecuada coordinación y continuidad del tratamiento, resguardando en todo momento su confidencialidad.

La información personal o clínica no será entregada a terceros ajenos al proceso terapéutico sin la autorización correspondiente, salvo cuando exista una obligación legal, requerimiento de autoridad competente u otra circunstancia contemplada por la normativa vigente.

El acceso, almacenamiento, tratamiento y entrega de información clínica se regirá por la legislación aplicable y por la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos de Meraki Salud Mental, disponible a través de sus canales oficiales.

Grabaciones y registros de las sesiones

Con el objeto de proteger la privacidad, confidencialidad y seguridad de consultantes y profesionales, no está permitido grabar audio o video, fotografiar, realizar capturas de pantalla ni efectuar otros registros de las sesiones presenciales o telemáticas sin el conocimiento y consentimiento previo de las personas involucradas.

Esta disposición se aplica tanto a consultantes y sus acompañantes como a los profesionales de Meraki Salud Mental.

Cuando por razones clínicas, terapéuticas, docentes u otras justificadas resulte necesario realizar algún tipo de registro, su finalidad deberá ser previamente informada y deberán obtenerse las autorizaciones que correspondan.

El uso, almacenamiento o difusión no autorizada de registros obtenidos durante una atención podrá dar lugar a la adopción de medidas por parte de Meraki Salud Mental y, cuando corresponda, a las acciones contempladas en la legislación vigente.

Aceptación del programa terapéutico

Antes del inicio del tratamiento, el/la consultante deberá aceptar el programa terapéutico personalizado propuesto por Meraki Salud Mental.

La aceptación podrá realizarse mediante:

- Firma electrónica.
- Correo electrónico.
- WhatsApp.
- Cualquier otro medio escrito autorizado por Meraki Salud Mental.

Asimismo, el pago total o parcial del programa terapéutico propuesto se entenderá como manifestación de aceptación de este.

La aceptación implica la conformidad del/la consultante con las prestaciones incluidas en el programa, su valor y las condiciones administrativas y de funcionamiento establecidas en las presentes Políticas Institucionales.

La aceptación y/o pago del programa implica también la aceptación de las Políticas Institucionales vigentes de Meraki Salud Mental, disponibles en www.merakisaludmental.cl

En el caso de consultantes menores de edad, la aceptación del programa y de sus condiciones administrativas deberá ser realizada por su representante legal o por quien corresponda de acuerdo con la normativa aplicable.

Las modificaciones relevantes que posteriormente se realicen al programa terapéutico serán informadas al/la consultante y/o a su representante, según corresponda.

Fechas de pago

Los programas terapéuticos de Meraki Salud Mental se pagan por adelantado, una vez aceptados, e incluyen las prestaciones y servicios definidos en cada programa, tales como:

- Sesiones acordadas.
- Apoyo y coordinación clínica fuera de sesión, cuando forme parte del programa.
- Coordinación y comunicación clínica interna.

En el caso del primer programa terapéutico, el pago deberá realizarse dentro de un plazo máximo de 48 horas desde el envío del programa o del link de pago correspondiente, salvo que Administración informe expresamente un plazo diferente.

Los programas mensuales siguientes deberán ser pagados por adelantado, teniendo como **fecha límite el día 5 de cada mes.**

Las sesiones o intervenciones adicionales realizadas por acuerdo terapéutico o debido a situaciones excepcionales serán incorporadas al cobro correspondiente según lo informado por Administración.

Atrasos y programas con pagos pendientes

Para asegurar la continuidad del proceso terapéutico y el correcto funcionamiento de los programas, las atenciones requieren que el programa correspondiente se encuentre pagado dentro del plazo establecido.

Si llegado el día 5 el pago no ha sido realizado y no existe un acuerdo previo con Administración, Meraki Salud Mental podrá suspender las atenciones programadas hasta que la situación sea regularizada.

Una vez regularizado el pago, las atenciones pendientes serán coordinadas de acuerdo con la disponibilidad de los profesionales y del centro.

Si la morosidad se extiende por un período superior a 10 días, Meraki Salud Mental podrá dar por terminado el programa terapéutico y dejar de mantener reservado el cupo del/la consultante.

Dificultades puntuales de pago

Si el/la consultante prevé una dificultad puntual para realizar el pago dentro del plazo establecido, deberá comunicarlo a Administración **antes de la fecha de vencimiento**.

Meraki Salud Mental podrá evaluar de manera excepcional posibles alternativas o acuerdos de pago, considerando las circunstancias particulares de cada caso.

Cualquier modificación de la fecha o condiciones de pago deberá ser previamente acordada y autorizada por Administración.

Las excepciones otorgadas tendrán carácter particular y no constituirán un derecho adquirido ni modificarán las condiciones de pago de los programas posteriores.

Asistencia, atrasos, cambios de hora e inasistencias

Duración de las sesiones

La duración de las atenciones dependerá del tipo de prestación realizada. Como referencia general:

- Sesiones terapéuticas estándar: 55 minutos.
- Sesión de Evaluación Inicial: aproximadamente 90 minutos, pudiendo variar de acuerdo con las características y necesidades del caso.
- Evaluación psiquiátrica: 60 min. aprox.
- Controles psiquiátricos: 45 min. aprox.

Estas duraciones son referenciales y podrán presentar variaciones cuando las características de la atención o criterios clínicos así lo requieran.

La sesión comienza en el horario previamente agendado. En caso de atraso del/la consultante, el tiempo de atraso se descontará de la duración de la atención y no extenderá el horario originalmente establecido, con el fin de respetar las atenciones programadas posteriormente.

Cuando por razones clínicas sea necesario realizar un ajuste excepcional en la duración de una sesión, este quedará sujeto al criterio del profesional tratante y a las condiciones del programa terapéutico.

Cambios y cancelaciones de sesiones

Para solicitar un cambio de horario o cancelar una sesión, el/la consultante deberá informar con un mínimo de **24 horas de anticipación**.

Cuando el cambio o cancelación sea informado con menos de 24 horas de anticipación, la sesión se considerará realizada y formará parte de las prestaciones utilizadas del programa terapéutico.

De manera excepcional, Meraki Salud Mental podrá evaluar situaciones de enfermedad, emergencia u otras circunstancias justificadas, siempre que éstas sean informadas oportunamente. Estas excepciones serán evaluadas caso a caso y no constituirán un derecho adquirido para situaciones futuras.

Atrasos en atenciones presenciales

El/la consultante deberá presentarse a la hora acordada para su atención.

Se establece una tolerancia máxima de **20 minutos** desde la hora de inicio agendada. Si el/la consultante llega dentro de este período, la sesión podrá realizarse, pero finalizará en el horario originalmente establecido, con el fin de no afectar las atenciones posteriores.

Transcurridos 20 minutos sin que el/la consultante se presente ni informe su atraso, la sesión podrá considerarse como inasistencia y, por lo tanto, como una sesión realizada para efectos del programa terapéutico.

Si el atraso ha sido informado, el profesional evaluará la posibilidad de realizar la sesión de acuerdo con el tiempo disponible y su agenda.

Atrasos en atenciones telemáticas

En las atenciones telemáticas, el profesional permanecerá disponible durante un máximo de **15 minutos** desde la hora de inicio agendada.

Si el/la consultante ingresa dentro de ese período, la sesión podrá realizarse, pero finalizará en el horario originalmente establecido.

Si transcurridos 15 minutos el/la consultante no se ha conectado ni ha informado alguna dificultad, la atención se considerará como inasistencia y como una sesión realizada para efectos del programa terapéutico.

En caso de problemas técnicos informados oportunamente que impidan realizar adecuadamente la atención, el profesional y/o Administración evaluarán la situación y determinarán si corresponde continuar, reagendar o adoptar otra alternativa.

Atrasos o cancelaciones por parte del profesional

Si el profesional presenta un atraso, deberá informar al consultante cuando sea posible y procurar que este reciba la duración completa de la atención programada.

Cuando debido a la agenda del profesional no sea posible completar el tiempo correspondiente, se coordinará la recuperación del tiempo pendiente o la reprogramación de la atención, según corresponda.

Si el profesional no puede realizar la sesión, esta deberá ser reprogramada dentro del período correspondiente. Si ello no fuera posible, el valor de la prestación no realizada será descontado o regularizado en el programa siguiente, según corresponda.

Feriados, vacaciones y ausencias programadas

Feriados

Cuando una sesión previamente programada coincida con un feriado legal, esta será coordinada en una nueva fecha, procurando que pueda realizarse dentro del mismo período mensual.

La sesión no se considerará realizada únicamente por coincidir con un día feriado.

Ausencias programadas del profesional

Cuando un profesional tenga una ausencia programada que afecte una o más sesiones incluidas en el programa terapéutico, deberá informarse oportunamente al/la consultante y coordinarse la reprogramación de las atenciones.

Se procurará que las sesiones sean realizadas dentro del mismo período mensual. Si esto no fuera posible por razones atribuibles a Meraki Salud Mental o al profesional, las prestaciones pendientes serán reprogramadas o regularizadas en el programa siguiente, según corresponda.

Vacaciones o ausencias programadas del consultante

Cuando el/la consultante conozca anticipadamente que no podrá asistir a una o más sesiones debido a vacaciones, viajes u otra ausencia programada, deberá informarlo con la mayor anticipación posible para permitir la reorganización de su programa terapéutico.

Meraki Salud Mental procurará, en conjunto con el equipo tratante, reprogramar las sesiones afectadas dentro del mismo período mensual, sujeto a disponibilidad.

Cuando la extensión de la ausencia pueda afectar de manera significativa el cumplimiento o continuidad del programa, el equipo tratante y Administración podrán evaluar previamente ajustes en la planificación terapéutica del período.

Las sesiones no realizadas por ausencias programadas del/la consultante **no se acumularán automáticamente para meses posteriores**, salvo que exista un acuerdo previo con Meraki Salud Mental.

Apoyo clínico fuera de sesión y situaciones de urgencia

Según las características del programa terapéutico, el/la consultante podrá contar con canales de comunicación con su equipo tratante para aspectos relacionados con la continuidad del proceso, coordinación clínica u orientaciones puntuales que puedan ser abordadas de manera ambulatoria.

La disponibilidad, modalidad y alcance de este apoyo dependerán del programa terapéutico y de los acuerdos establecidos con el equipo tratante.

Meraki Salud Mental es un centro de atención ambulatoria y **no constituye un servicio de urgencia o emergencia ni ofrece atención permanente las 24 horas**.

Ante una situación de riesgo vital, crisis de alta complejidad, riesgo de daño para sí mismo/a o terceros, o cualquier condición que requiera atención inmediata, el/la consultante o su red de apoyo deberá acudir al servicio de urgencia correspondiente o contactar a los servicios de emergencia disponibles.

Cuando el equipo tratante tome conocimiento de una situación clínica de riesgo, podrá orientar al/la consultante o a su red de apoyo respecto de la necesidad de acceder a un nivel de atención de mayor complejidad.

Suspensión o término del programa por razones clínicas

Meraki Salud Mental podrá evaluar la modificación, suspensión o término de un programa terapéutico cuando existan razones clínicas que indiquen que las condiciones actuales de tratamiento ya no resultan adecuadas para las necesidades del/la consultante.

Esto podrá ocurrir, entre otras situaciones, cuando:

- El/la consultante requiera un nivel de atención o dispositivo de mayor complejidad que el que Meraki Salud Mental puede proporcionar de manera ambulatoria.
- Exista una condición clínica que haga necesario modificar de manera significativa el abordaje terapéutico.
- La continuidad del programa, en las condiciones existentes, deje de ser clínicamente recomendable.
- Existan dificultades persistentes que impidan desarrollar adecuadamente el proceso terapéutico.
- Se produzcan conductas graves que afecten la seguridad, integridad o respeto debido a consultantes, profesionales u otros integrantes de Meraki Salud Mental.

Cuando las condiciones lo permitan, la decisión será informada al/la consultante y/o a su representante, explicando las razones generales que la fundamentan y orientando respecto de alternativas de continuidad de atención.

Cuando corresponda, el equipo podrá recomendar o gestionar una derivación hacia otro profesional, centro de salud, servicio de urgencia u otro dispositivo que resulte más adecuado para las necesidades del/la consultante.

El término de un programa por razones clínicas no afectará el derecho del/la consultante a solicitar la documentación clínica que corresponda ni el tratamiento de eventuales prestaciones pagadas y no realizadas, las que serán regularizadas de acuerdo con las presentes Políticas Institucionales.

Cancelación del programa y devolución de pagos

Cancelación antes del inicio del programa

El/la consultante podrá solicitar la cancelación del programa terapéutico antes de la realización de la primera atención.

Cuando corresponda efectuar una devolución, se considerará el monto pagado y las prestaciones o servicios que, a la fecha de la solicitud, ya hubiesen sido efectivamente ejecutados como parte del proceso de ingreso, evaluación, planificación o preparación del programa.

Las eventuales comisiones no recuperables asociadas al medio de pago utilizado podrán ser consideradas en el cálculo de la devolución, cuando corresponda.

Cancelación una vez iniciado el programa

El/la consultante podrá solicitar el término anticipado de su programa terapéutico en cualquier momento, comunicándolo por escrito a Administración a través de los canales oficiales de Meraki Salud Mental.

Una vez iniciado el programa, se realizará una revisión de las prestaciones y componentes terapéuticos efectivamente ejecutados hasta la fecha de término.

Para determinar una eventual devolución se considerarán, según corresponda:

- Atenciones clínicas realizadas.
- Atenciones agendadas que, de acuerdo con las presentes políticas, deban considerarse realizadas.
- Intervenciones adicionales efectivamente realizadas.
- Otros componentes del programa que hayan sido previamente informados y efectivamente ejecutados.

El saldo que corresponda a prestaciones pagadas y no realizadas será determinado por Administración de acuerdo con el programa contratado y el estado de ejecución de este.

Plazo y medio de devolución

Cuando corresponda una devolución, esta será informada por escrito y realizada dentro de un plazo máximo de **10 días hábiles** desde su aprobación.

El reembolso se realizará preferentemente mediante el mismo medio utilizado para efectuar el pago o, cuando ello no sea posible, mediante el mecanismo acordado con Administración.

Reincorporación

Si posteriormente el/la consultante solicita reincorporarse a Meraki Salud Mental, su ingreso estará sujeto a evaluación clínica, disponibilidad de cupos y condiciones vigentes al momento de la reincorporación.

No se mantendrán necesariamente valores preferenciales, descuentos o condiciones especiales otorgadas anteriormente.

Las situaciones excepcionales podrán ser evaluadas individualmente por Meraki Salud Mental, sin que las condiciones otorgadas en un caso particular constituyan un derecho adquirido para situaciones futuras.

Boletas, documentación y reembolsos

Emisión de boletas

Meraki Salud Mental emitirá la correspondiente boleta electrónica una vez recibido y confirmado el pago, de acuerdo con la normativa tributaria vigente.

La emisión de la boleta se realizará considerando las prestaciones y condiciones correspondientes al programa terapéutico contratado.

Cuando, por razones de reembolso, cobertura de isapre, seguro complementario u otra entidad financiadora, sea necesario individualizar determinadas prestaciones, Meraki Salud Mental podrá emitir la documentación tributaria y/o complementaria correspondiente de acuerdo con las prestaciones incluidas en el programa y las exigencias aplicables.

Si el/la consultante requiere que la boleta contenga alguna información específica permitida para efectos de reembolso, deberá solicitarlo a Administración antes de su emisión.

Sesiones reprogramadas

Cuando una prestación incluida en un programa pagado deba ser reprogramada para una fecha posterior, se mantendrá como parte del programa correspondiente y no generará un nuevo cobro, salvo que exista una modificación del programa terapéutico o se incorporen prestaciones adicionales.

Reembolsos de isapres y seguros

Las boletas emitidas por Meraki Salud Mental podrán ser presentadas para reembolso ante isapres, compañías de seguros u otras entidades, de acuerdo con las condiciones particulares del plan o cobertura de cada consultante.

La aceptación, porcentaje, monto o procedencia de un reembolso depende exclusivamente de las condiciones establecidas por la respectiva entidad financiadora. Por lo tanto, Meraki Salud Mental no puede garantizar la aprobación de un reembolso determinado.

Cuando sea necesario, Meraki Salud Mental podrá proporcionar certificados de atención u otros antecedentes complementarios destinados a acreditar las prestaciones efectivamente realizadas, dentro de los límites legales y de confidencialidad correspondientes.

Informes y documentos clínicos

Los certificados simples de atención podrán ser emitidos cuando corresponda para acreditar la asistencia o participación del consultante en su proceso terapéutico.

Las solicitudes de informes técnicos, informes psicológicos, psiquiátricos, de terapia ocupacional u otros documentos que requieran revisión de antecedentes, análisis clínico y elaboración profesional podrán tener un costo adicional, el cual será informado previamente al consultante.

El plazo de entrega será informado al momento de la solicitud y comenzará a contabilizarse una vez confirmados los antecedentes necesarios y, cuando corresponda, el pago del documento solicitado.

Reajuste de tarifas

Meraki Salud Mental podrá actualizar periódicamente los valores de sus prestaciones y programas terapéuticos, considerando variaciones de costos, actualización de honorarios profesionales, condiciones de mercado u otros factores asociados al funcionamiento del centro.

Cualquier modificación de tarifas será informada previamente al/la consultante y comenzará a aplicarse a partir del siguiente programa terapéutico, antes de su aceptación y pago.

Los reajustes no afectarán pagos ya realizados ni prestaciones incluidas en programas previamente pagados.

En caso de existir descuentos, valores preferenciales, convenios o condiciones especiales, Meraki Salud Mental podrá revisar o modificar dichas condiciones, informándolo previamente al/la consultante.

Participación de familiares, redes y terceros

Cuando sea clínicamente pertinente, el programa terapéutico podrá considerar la participación de familiares, cuidadores, establecimientos educacionales, profesionales externos u otros integrantes relevantes de la red del/la consultante.

La incorporación de terceros al proceso terapéutico deberá responder a una finalidad clínica definida y se realizará resguardando la privacidad, confidencialidad y derechos del/la consultante.

La entrega o intercambio de información clínica con personas o instituciones externas se realizará únicamente cuando exista la autorización correspondiente o cuando la normativa vigente permita o exija dicha comunicación.

La participación de familiares o integrantes de la red no implica acceso irrestricto a la información clínica del/la consultante. El equipo tratante compartirá únicamente aquellos antecedentes que resulten necesarios y pertinentes para los objetivos del proceso terapéutico.

En el caso de niños, niñas y adolescentes, la participación de padres, madres, representantes legales u otros adultos responsables será definida de acuerdo con las características del caso, los objetivos terapéuticos y la normativa aplicable.

Cuando exista coordinación con profesionales externos, colegios, instituciones u otros dispositivos de salud, Meraki Salud Mental procurará mantener una comunicación clara y pertinente, siempre dentro de los límites de confidencialidad correspondientes.

Derechos y responsabilidades del consultante

Las personas atendidas en Meraki Salud Mental tienen derecho a:

- Recibir una atención profesional, respetuosa, digna y acorde con las características de su proceso terapéutico.
- Recibir información clara respecto de su programa terapéutico, profesionales involucrados, frecuencia de las atenciones y condiciones administrativas asociadas.
- Formular preguntas, expresar inquietudes, sugerencias o reclamos relacionados con su atención.
- Ser informadas de cambios relevantes en su programa terapéutico.
- Solicitar acceso a su información clínica de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos establecidos por Meraki Salud Mental.
- Recibir un trato confidencial y respetuoso respecto de sus antecedentes personales y clínicos.
- Solicitar el término de su programa terapéutico de acuerdo con las condiciones establecidas en estas políticas.

Asimismo, los/las consultantes tienen la responsabilidad de:

- Entregar información veraz y suficiente que permita al equipo clínico realizar una adecuada evaluación y planificación terapéutica.
- Asistir puntualmente a las sesiones y respetar los horarios acordados.
- Informar oportunamente cambios, cancelaciones o dificultades para asistir.
- Mantener una comunicación respetuosa con profesionales, Administración y demás integrantes de Meraki Salud Mental.
- Cumplir con las condiciones administrativas y de pago establecidas para su programa.
- Informar oportunamente a Administración cuando exista alguna dificultad que pueda afectar el cumplimiento de dichas condiciones.
- Participar activamente en el proceso terapéutico y comunicar al equipo tratante dificultades relevantes que puedan afectar su continuidad.
- Respetar las condiciones de confidencialidad, privacidad y prohibición de grabaciones establecidas por Meraki Salud Mental.

Consultas, solicitudes y canales oficiales

Para consultas, solicitudes o requerimientos relacionados con aspectos administrativos del programa terapéutico, pagos, agendamiento, documentación o información general, el/la consultante deberá comunicarse a través de los canales oficiales de Meraki Salud Mental.

Canales de atención administrativa:

- **WhatsApp / teléfono: +56 9 2747 5794**
- **Correo electrónico: info@merakisaludmental.cl**

Las consultas administrativas generales serán respondidas dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles, considerando el horario de funcionamiento administrativo de Meraki Salud Mental.

Las comunicaciones relacionadas directamente con el proceso terapéutico podrán realizarse con el profesional tratante a través de los canales previamente acordados para cada programa.

Los canales administrativos de Meraki Salud Mental no constituyen un servicio de urgencia o emergencia. Ante una situación que requiera atención inmediata, el/la consultante deberá recurrir a los servicios de urgencia o emergencia correspondientes.

Estas políticas buscan establecer un marco claro de funcionamiento, promoviendo la transparencia, el respeto y la colaboración mutua entre consultantes, profesionales y Meraki Salud Mental.