Términos y Condiciones de Uso y Contratación de PrismaMente

Sitio web, agenda y Plataforma · v2.0 · 9 de octubre de 2026

1. Identificación del proveedor y aceptación

Estos Términos regulan el uso del sitio prismamente.cl, la agenda pública y privada y las funcionalidades de la Plataforma PrismaMente. El operador es **PrismaMente SpA**, RUT 78.432.359-5, domicilio legal 6 oriente 1600, Talca, Chile, correo contacto@prismamente.cl, representante(s) legal(es) Camila Fernanda García Inostroza, RUT 17.323.231-4 y Belén Araceli Osorio Briones, RUT 17.685.038-8.

La sola visita al sitio no genera una obligación de contratar. Cuando una persona reserve o confirme un servicio por medios electrónicos, tendrá acceso previo, claro y comprensible a las condiciones aplicables y podrá guardarlas o imprimirlas. Cuando corresponda, se enviará una confirmación electrónica de la contratación.

Estos Términos estarán disponibles mediante enlace visible antes de reservar, contratar o pagar. La persona que reserve podrá aceptarlos mediante una casilla expresa; se guardará evidencia de la fecha, versión aceptada y confirmación electrónica. Los profesionales aceptarán separadamente el Contrato de Encargo (Anexo C de la Política de Privacidad) en la Plataforma privada cuando les corresponda.

2. Qué hace PrismaMente

PrismaMente SpA pone a disposición de profesionales de la salud y del bienestar que ejercen de forma independiente el uso de boxes y una herramienta digital para gestionar su agenda, el uso de los boxes y sus registros clínicos. PrismaMente no presta atenciones de salud ni adopta decisiones clínicas.

PrismaMente responde por las obligaciones que legalmente le corresponden en relación con la Plataforma, sus instalaciones y el tratamiento de datos. Verificará la habilitación profesional cuando sea legalmente exigible y, cuando corresponda a profesiones inscritas, consultará el Registro Nacional de Prestadores Individuales de la Superintendencia de Salud u otra fuente pertinente. Para disciplinas no sujetas a ese registro se verificarán las credenciales aplicables.

3. Quién presta la atención y relación con los profesionales

Cada atención es prestada por el profesional identificado en la agenda, quién es el único responsable de su ejercicio profesional, de la ficha clínica, del precio de su atención y de su documentación tributaria. La relación asistencial se configura entre la persona atendida y ese profesional, según la prestación efectivamente aceptada y realizada.

Antes de confirmar una hora, la persona usuaria verá el nombre del profesional, su profesión, la modalidad, el lugar, el precio fijado por el profesional y las reglas de cancelación aplicables. La información publicada en el sitio tiene fines informativos y de orientación general y no reemplaza una evaluación profesional individual.

Cuando un profesional independiente presta y cobra directamente una atención, dicho profesional responde por la prestación clínica, las decisiones profesionales y la documentación tributaria que legalmente le corresponda. PrismaMente puede proporcionar agenda, infraestructura, comunicaciones, cobros tecnológicos u otros servicios de apoyo. Si PrismaMente asume directamente la prestación o cobro como prestador institucional, esa condición deberá informarse antes de la contratación.

4. No es un servicio de urgencia

El sitio, la agenda, el correo, WhatsApp y la Plataforma no son canales de urgencia ni de emergencia. Si tú o alguien más está en riesgo vital o necesita atención inmediata, contacta de inmediato a los servicios de

emergencia o de salud. En Chile puedes llamar al **131** (ambulancia), a **Salud Responde 600 360 7777** o a la línea de prevención del suicidio ***4141**.

5. Agenda, solicitudes y confirmación de citas

- La disponibilidad mostrada puede cambiar hasta que la cita quede efectivamente confirmada.
- Las solicitudes de agenda o lista de espera no garantizan una hora hasta recibir confirmación.
- La persona usuaria debe entregar datos correctos y mantener actualizados sus medios de contacto.
- Cuando la cita corresponda a un menor de edad, rige lo dispuesto en la sección 11.
- Los recordatorios son una ayuda operativa y su falta de recepción no extingue por sí sola una cita confirmada.

6. Precios, pagos y documentos tributarios

El precio, costo total y medios de pago se informarán antes de confirmar la hora. El pago de la atención se realiza directamente al profesional, por los medios que éste informe. PrismaMente no recibe ni administra el precio de la atención, y el profesional emite su propio documento tributario. PrismaMente cobra al profesional el arriendo y el uso de la herramienta, y ese cobro no se traspasa a la persona usuaria.

Si PrismaMente procesa un pago mediante Mercado Pago u otro proveedor externo, actúa solo como proveedor tecnológico, y el procesamiento estará sujeto también a las condiciones y políticas de ese proveedor.

Las integraciones de BHE u otros documentos tributarios, sólo utilizarán las autorizaciones y datos necesarios. PrismaMente no solicitará ni conservará la Clave Tributaria de un profesional como credencial permanente.

7. Reprogramaciones, cancelaciones, inasistencias y retracto

7.1 Reprogramación y cancelación. Puedes reprogramar o cancelar tu hora sin costo hasta 24 horas antes de su inicio, mediante el enlace de la confirmación o WhatsApp.

7.2 Cancelación tardía o inasistencia. El profesional podrá aplicar, si corresponde y resulta jurídicamente procedente, el cargo por cancelación tardía expresamente informado al reservar, con un máximo anunciado del 50% del valor de la atención. La regla, el monto o criterio de cálculo, las excepciones y la persona facultada para cobrarlo deberán exhibirse antes de confirmar y aceptarse en una casilla separada, sin preselección. No se aplicarán cobros desproporcionados ni contrarios a derechos irrenunciables, y se considerarán las circunstancias justificadas de fuerza mayor o enfermedad.

7.3. Cambios por parte del profesional o de PrismaMente. Si una atención debe suspenderse o modificarse por causas atribuibles al profesional o a PrismaMente, se ofrecerá a la persona usuaria una nueva fecha o la devolución íntegra de lo pagado, a su elección.

La devolución será responsabilidad de quien haya recibido el pago. Cuando el pago se haya efectuado directamente al profesional, este deberá gestionarla. Si PrismaMente hubiese recibido el pago, gestionará la devolución que le corresponda.

Las devoluciones se realizarán dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles desde la solicitud, sin perjuicio de los plazos más favorables establecidos por la ley.

7.4 Derecho a retracto. Cuando resulte aplicable a servicios contratados por medios electrónicos, el prestador del servicio podrá excluir el derecho a retracto únicamente en los términos permitidos por el artículo 3° bis letra b) de la Ley N° 19.496. Si se aplica una exclusión válida, deberá informarse de manera inequívoca y destacada junto al precio y antes de contratar o pagar. Si no se comunica válidamente dicha exclusión, regirán los derechos que correspondan por ley. Esta cláusula no suprime las reglas de cancelación, reprogramación o reembolso informadas.

7.5 Reglas aplicables. Cada profesional deberá identificar previamente las condiciones de su servicio. PrismaMente mostrará en la reserva las reglas vigentes del profesional y podrá fijar estándares de la

plataforma que no contradigan la ley. Si existe una condición particular distinta, se informará con claridad antes de la aceptación; no se aplicarán penalidades no informadas y aceptadas.

No se aplicarán penalidades que no hayan sido informadas de forma clara y aceptadas.

8. Atención remota y telemedicina

De conformidad con la Ley N° 21.541, las atenciones realizadas mediante videollamada u otros medios remotos cumplen con los mismos estándares de calidad y deberes de ficha clínica que las atenciones presenciales. La persona usuaria se compromete a disponer de un entorno privado y conexión estable. Se prohíbe estrictamente la grabación audiovisual de las atenciones por cualquiera de las partes, salvo consentimiento previo, expreso y por escrito conforme a la ley. El profesional tratante mantendrá siempre la facultad de derivar la atención a modalidad presencial si evalúa que la telemedicina no es adecuada para el caso clínico particular.

9. Cuentas y seguridad

- Las cuentas son personales y no deben compartirse.
- La persona usuaria debe proteger sus credenciales y avisar si sospecha de un acceso no autorizado.
- No se permite intentar acceder a cuentas, fichas, datos o funciones para las que no exista autorización.
- PrismaMente puede suspender accesos cuando sea necesario para proteger la seguridad, investigar abuso o cumplir la ley, procurando medidas proporcionales.

10. Fichas clínicas y datos personales

El tratamiento de datos personales y, en especial, de información clínica se rige por la Política de Privacidad de PrismaMente, por la normativa sanitaria y por las reglas aplicables al profesional o prestador responsable. La Política vigente estará disponible desde el sitio mediante un enlace público, consultable y descargable, sin exigir inicio de sesión.

La ficha clínica de cada atención es administrada por el profesional tratante, quien es el único con acceso a su contenido. PrismaMente la aloja como proveedor tecnológico y no accede a ella, salvo soporte técnico autorizado por el profesional y con registro de acceso. Los perfiles administrativos no tendrán acceso ordinario al contenido clínico.

Cuando exista una funcionalidad de compartir información clínica entre profesionales, deberá utilizarse sólo con una base legal o autorización suficiente y con trazabilidad del acceso y, cuando corresponda, de la revocación.

El tratamiento de los datos personales y la información clínica se rige por la Política de Privacidad y la normativa sanitaria. En los tratamientos en que el profesional o prestador sea el Responsable de los datos clínicos y PrismaMente opere como Encargado tecnológico, ambas partes quedarán sujetas al Contrato de Encargo del Tratamiento del Anexo C de la Política de Privacidad, aceptado separadamente por el profesional, con las autorizaciones específicas de subencargados que correspondan. Los pacientes no suscriben ese contrato de encargo al reservar.

11. Menores de edad

La agenda y los servicios dirigidos a niños, niñas o adolescentes deberán considerar su interés superior, autonomía progresiva y las autorizaciones de sus representantes o cuidadores cuando corresponda. La información relevante debe presentarse de forma comprensible y adecuada a su edad.

1. Menores de 14 años: Las solicitudes de hora, reservas y confirmaciones deben ser realizadas directamente por la persona que actúa por el menor conforme a las reglas de representación y cuidado personal que correspondan, quien deberá identificarse adecuadamente, sin perjuicio de las excepciones sanitarias y de autonomía progresiva.

2. Adolescentes de 14 a 17 años: Se respetará su autonomía progresiva y se evaluará la capacidad para reservar y consentir según la normativa aplicable a la prestación. Desde el 1 de diciembre de 2026, el tratamiento de datos sensibles de menores de 16 años requerirá, por regla general, autorización parental, del representante legal o de quien tenga el cuidado personal, salvo habilitación legal. Para quienes tengan 16 o 17 años se aplicarán las reglas generales de la ley de datos y las disposiciones sanitarias pertinentes.
3. El tratamiento de sus datos personales se rige por la Política de Privacidad, incluidas las autorizaciones de los representantes que la ley exija.

12. Comunicaciones electrónicas y WhatsApp

PrismaMente envía las comunicaciones operativas necesarias para gestionar tu cuenta, citas, pagos, documentos o soporte a través de los medios que proporcionaste. Los recordatorios por WhatsApp se envían solo si los aceptas expresamente al reservar, y puedes desactivarlos en cualquier momento respondiendo **SALIR** o escribiendo a contacto@prismamente.cl. Las comunicaciones promocionales requieren tu autorización aparte y puedes retirarla cuando quieras.

13. Servicios e integraciones de terceros

La Plataforma puede integrarse con servicios externos, por ejemplo Google, Resend, Mercado Pago, Meta/WhatsApp, Supabase, Hostinger o proveedores tributarios como el SII. PrismaMente no controla las condiciones propias de dichos proveedores y, cuando corresponda, la persona usuaria estará sujeta también a sus términos y políticas. La responsabilidad de PrismaMente respecto de terceros se determinará conforme a la ley y al rol que efectivamente asuma. El listado de proveedores y sus funciones se detalla en la Política de Privacidad.

14. Propiedad intelectual y uso del contenido

Los textos, diseños, marcas, logotipos, elementos gráficos, software y demás contenidos propios de PrismaMente están protegidos por la normativa aplicable. Se permite su visualización y uso personal conforme a la finalidad del sitio o Plataforma, pero no su reproducción, explotación o modificación no autorizada.

15. Disponibilidad y mantenimiento

PrismaMente procura mantener la disponibilidad y seguridad de sus servicios digitales, pero puede realizar mantenimiento, actualizaciones o interrupciones razonables. No se garantiza disponibilidad ininterrumpida frente a hechos fuera de su control. Esta cláusula no limita derechos irrenunciables del consumidor ni responsabilidades que no puedan excluirse legalmente.

16. Conductas prohibidas

- Usar la Plataforma con fines ilícitos, fraudulentos o para vulnerar derechos de terceros.
- Intentar eludir controles de acceso o seguridad.
- Introducir código malicioso o afectar la disponibilidad de los servicios.
- Cargar información clínica o personal de terceros sin autorización o fundamento suficiente.
- Utilizar información obtenida mediante la Plataforma para fines incompatibles con la atención, gestión o finalidad informada.

17. Responsabilidad y derechos legales

Nada en estos Términos excluye ni limita derechos irrenunciables que correspondan conforme a la Ley N° 19.496, la Ley N° 20.584 u otras normas aplicables. Las decisiones clínicas son responsabilidad del profesional que las adopta. PrismaMente responde por la disponibilidad razonable de la Plataforma, la

seguridad de las instalaciones y el cumplimiento de sus obligaciones legales como proveedor y como responsable o encargado de datos.

18. Reclamos, soporte y contacto

Las consultas, reclamos y solicitudes de soporte pueden dirigirse a contacto@prismamente.cl y a los canales informados en el sitio. Cuando resulte aplicable la legislación de protección al consumidor, la persona conserva además los mecanismos administrativos y judiciales que la ley reconoce, incluyendo los canales del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

19. Legislación aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Chile. Las controversias se resolverán por las autoridades y tribunales competentes conforme a las reglas legales aplicables, sin limitar los fueros o derechos especiales del consumidor.

20. Cambios a los Términos y cambio de modelo de servicio

PrismaMente puede actualizar estos Términos cuando cambien sus servicios, integraciones o la normativa. La versión y fecha de vigencia estarán visibles. Cuando un cambio afecte materialmente una contratación en curso o requiera una nueva aceptación, se informará y solicitará conforme corresponda.

PrismaMente podrá pasar a prestar directamente servicios de salud una vez obtenidas las autorizaciones correspondientes. Ese cambio se informará con al menos 30 días de anticipación mediante una nueva versión de estos Términos y de la Política de Privacidad, y no afectará las atenciones ya agendadas bajo las condiciones anteriores.

21. Acceso, aceptación y conservación de estos Términos

- Estos Términos se mantendrán disponibles mediante un enlace claramente visible en el sitio y antes de reservar, contratar o pagar.
- La persona usuaria podrá consultarlos, guardarlos o imprimirlos. El documento indicará la versión y fecha de vigencia.
- La aceptación se recaba mediante una acción expresa y se conserva evidencia de identidad o identificador, fecha, hora y versión aceptada. Los profesionales aceptan separadamente el Anexo C y registran sus autorizaciones específicas de subencargados antes de habilitar los tratamientos correspondientes.
- Tras la reserva, se enviará una confirmación electrónica con las condiciones relevantes.
- Antes de confirmar se informa quién presta el servicio, precio o costo total, modalidad, disponibilidad, lugar o medio de prestación, soporte y políticas de cancelación o retracto aplicables.

Casilla para pacientes/usuarios de agenda: “He leído y acepto los Términos y Condiciones y declaro haber leído la Política de Privacidad de PrismaMente.” Ambas denominaciones deben enlazar a las versiones vigentes. El consentimiento para información clínica, dictado y WhatsApp se obtiene por separado cuando proceda.

Casilla para profesionales de la Plataforma privada: “He leído y acepto las condiciones de uso de la Plataforma PrismaMente y el Contrato de Encargo del Tratamiento de Datos Personales (Anexo C), incluidas las autorizaciones específicas de subencargados que he seleccionado.” Esta aceptación requiere registro individual de cada autorización y no activa automáticamente funciones opcionales.

Anexo. Fuentes normativas de referencia

Ley N° 19.496, protección de los derechos de los consumidores:
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438

Decreto N° 6/2021, Reglamento de Comercio Electrónico:
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1165504

Ley N° 20.584, derechos y deberes en atención de salud:
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348

Ley N° 19.628 y Ley N° 21.719, protección de datos personales:
https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599