



Condicionado de Servicios 2026

1. CLÍNICA VIRTUAL - TELEMEDICINA

- Teleorientación: Emergencia Psicológica inmediata 24/7
- Telemedicina: Psicología

Con Medismart tienes el control de tu tiempo y tu bienestar

Medismart es una compañía multilatina, presente en 7 países de Latinoamérica (Chile, Colombia, México, Ecuador, Perú, Bolivia, Argentina y Costa Rica) enfocada en la construcción y prestación de servicios en salud, bienestar y protección. Con la ayuda de tecnología e inteligencia artificial, buscamos acercar nuestros servicios a toda la población, permitiendo que puedan acceder a ellos, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

MediSmart cuenta con un Ecosistema digital que permite que el usuario tenga una mejor experiencia al tomar servicios de salud y bienestar. El principal objetivo de Medismart es redefinir la forma de acceder a servicios de salud: eliminando los copagos, tiempos de espera, y las limitaciones en el uso de los servicios.



Telemedicina Psicológica inmediata 24/7:

Descripción del servicio (alcance)

Este servicio brinda a los usuarios acceso a consultas de telemedicina en Psicología General a través de la plataforma de MediSmart, bajo la modalidad de atención inmediata.

Está orientado a ofrecer acompañamiento emocional oportuno, contención y orientación psicológica, así como la realización de derivaciones apropiadas según el caso. En situaciones que lo requieran, el profesional brindará acompañamiento continuo al usuario durante la atención, proporcionando soporte emocional hasta garantizar su adecuada remisión o ingreso a un centro médico para la atención de la emergencia.

El profesional en psicología realizará la orientación con base en la información suministrada por el usuario, proporcionando apoyo emocional, pautas de manejo y recomendaciones acordes a la situación presentada. Así mismo, se brindará información en salud mental, promoción del bienestar psicológico y estrategias de autocuidado emocional.

Las intervenciones estarán enfocadas en la contención emocional, manejo de situaciones de crisis, orientación en toma de decisiones y fortalecimiento de herramientas personales para el afrontamiento. Este servicio no implica un proceso terapéutico continuo ni tratamiento psicológico prolongado.

El servicio no requiere agendamiento previo, cuenta con un tiempo estimado de espera de hasta 15 minutos y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través del ecosistema digital habilitado.

Condiciones o restricciones

- La orientación se realiza exclusivamente con base en la información suministrada por el usuario.
- No sustituye procesos de psicoterapia continua ni tratamientos especializados en salud mental.
- No incluye emisión de incapacidades.
- No se expiden certificados legales ni de ninguna índole.
- En caso de requerirse, el usuario podrá ser orientado para continuar manejo con atención especializada.
- El servicio está sujeto a disponibilidad de la plataforma y conectividad del usuario.

Cómo encontrarlo en la plataforma

El usuario deberá ingresar al ecosistema digital del programa y seleccionar la opción de Psicología General.

El acceso es directo, sin necesidad de agendamiento, permitiendo iniciar la consulta virtual por video en el menor tiempo posible.

Recomendaciones de uso

- Tener claridad sobre la situación emocional o motivo de consulta para facilitar la orientación del profesional.
- Conectarse desde un lugar privado, tranquilo y sin ruidos externos, garantizando la confidencialidad de la información compartida.
- Mantener la cámara encendida y el micrófono habilitado durante la consulta, favoreciendo una mejor interacción y comprensión por parte del profesional.
- Se recomienda al usuario conectarse en un espacio apropiado y mantener condiciones acordes a una consulta presencial, facilitando el desarrollo óptimo de la atención y la calidad del servicio.

Telemedicina – Psicología (Agendable)

Descripción del servicio (alcance)

Este servicio brinda a los usuarios acceso a consultas virtuales en Psicología a través de la plataforma de MediSmart, bajo la modalidad agendada.

Está orientado a ofrecer acompañamiento emocional oportuno, contención y orientación psicológica, así como la realización de derivaciones apropiadas según el caso. En situaciones que lo requieran, el profesional brindará acompañamiento continuo al usuario durante la atención, proporcionando soporte emocional hasta garantizar su adecuada remisión o ingreso a un centro médico para la atención de la emergencia.

El profesional en psicología realizará la evaluación con base en la información suministrada por el usuario y la interacción durante la videollamada, proporcionando orientación, contención emocional, estrategias de afrontamiento y recomendaciones ajustadas a las necesidades identificadas.

A través de este servicio se podrán abordar situaciones relacionadas con estrés, ansiedad, manejo emocional, dificultades personales, orientación en crisis no agudas y acompañamiento en procesos de bienestar emocional. Así mismo, se brindará educación en salud mental, prevención y promoción de hábitos saludables enfocados en el equilibrio emocional.

Las valoraciones se realizan con base en la información proporcionada por el usuario, respetando los alcances y límites de la atención psicológica en modalidad de telemedicina.

La disponibilidad para agendamiento es de 48 a 60 horas, con sesiones de aproximadamente 30 minutos. La atención se presta de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 9:00 p.m., mediante el ecosistema digital habilitado.

Condiciones o restricciones

- La atención se basa en la información suministrada por el usuario.
- No sustituye procesos psicoterapéuticos prolongados ni atención psiquiátrica especializada.
- No está dirigido a la atención de emergencias en salud mental o situaciones de riesgo inminente.
- El profesional podrá sugerir remisión a atención presencial o especializada según el caso.
- El servicio está sujeto a disponibilidad de agenda y conectividad.

Cómo encontrarlo en la plataforma

El usuario deberá ingresar al ecosistema digital del programa y dirigirse a la opción de Psicología General en servicios agendables.

Desde allí podrá seleccionar el horario disponible y agendar su consulta virtual según su necesidad.

Recomendaciones de uso

- Buscar un espacio privado, tranquilo y sin ruidos externos que garantice la confidencialidad de la conversación.
- Mantener la cámara encendida y el micrófono habilitado durante la sesión, favoreciendo la conexión y la adecuada comprensión del caso por parte del profesional.
- Conectarse desde un lugar seguro donde el usuario se sienta cómodo para expresar sus emociones libremente.
- Procurar condiciones adecuadas durante la consulta, similares a un entorno presencial, que faciliten el desarrollo de la atención y el respeto por el espacio.
- Contar con disposición para participar activamente en la sesión, permitiendo un mejor aprovechamiento del acompañamiento psicológico.

ANS (acuerdo de nivel de servicio)

SERVICIO	SLA
Fila Única - Atención inmediata Medicina General y Psicología General	El tiempo máximo de espera para ser atendido bajo esta modalidad de atención inmediata es de 20 minutos, y el tiempo de la atención no está restringido; está sujeto a la pertinencia médica determinada por el profesional de la salud.