



[administracion@psyconnects.com](mailto:administracion@psyconnects.com) - +598 99 043 009 - @psyconnectsweb

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE NUESTRA PLATAFORMA PSICÓLOGOS, USUARIOS Y EMPRESAS

PsyConnects - Fundado el 26 de julio, 2024.

PsyConnects es una plataforma digital independiente orientada a democratizar el acceso a la salud mental en América Latina, conectando usuarios con psicólogos/as habilitados de distintos países, en un entorno diseñado para facilitar el acceso a terapia según necesidades reales, especialidad, ubicación y presupuesto.

Desde PsyConnects se impulsa una visión clara: que el acompañamiento psicológico sea una opción accesible, profesional y segura, sin que el factor económico sea una barrera. La plataforma centraliza la búsqueda, el contacto y el agendamiento, permitiendo a las personas encontrar con rapidez al profesional más adecuado según su contexto, evitando los problemas más frecuentes del proceso tradicional: falta de disponibilidad, desinformación, dificultad para comparar perfiles, o ausencia de alternativas accesibles.

En su funcionamiento, PsyConnects ofrece dos grandes vías de atención:

**1. Buscar Profesional con IA:** Una de las más recientes funcionalidades que hay en la plataforma, donde nuestra IA busca al profesional ideal para el usuario basándose en el formulario que debe realizar el mismo.

**2. Atención Personalizada:** El equipo ofrece una atención personalizada para aquellos usuarios que buscan a un profesional con mayor precisión y especificaciones. Comprometidos en dar la mejor solución.

**3. Terapia Económica:** Una de las funcionalidades más exitosas de la plataforma, donde más del 68% de los usuarios que se registran en nuestra plataforma logran continuar con el profesional seleccionado, accediendo a una sesión que alcance sus pretensiones económicas.

**4. Desarrollo de Software para profesionales:** Contamos con desarrolladores que le dan vida a las soluciones que buscan profesionales en sus labores, lanzando recientemente uno de nuestros grandes avances, PsyManagelA, una plataforma web que ayuda al profesional en su redacción clínica con IA. Además, la web permite dar organización a sus pacientes, sesiones e informes.

## Una red regional de profesionales verificados

Uno de los pilares principales de PsyConnects es su red profesional: más de 300 psicólogos/as registrados de distintos países de América Latina, lo que permite ampliar la cobertura, contemplar diferencias culturales y ofrecer variedad real de enfoques terapéuticos.

La plataforma está construida para que los usuarios puedan:

- ➡ Explorar perfiles profesionales.
- ➡ Filtrar por especialidad y país.
- ➡ Considerar disponibilidad.
- ➡ Y elegir al profesional ideal según sus preferencias personales y económicas.

A nivel institucional, PsyConnects se posiciona como un puente moderno entre usuarios y profesionales, promoviendo una comunidad donde conviven personas, psicólogos/as, empresas e instituciones, todo dentro de un mismo ecosistema.

## **Origen y desarrollo: Montevideo, Uruguay**

PsyConnects es un proyecto fundado en Montevideo, Uruguay, con una base de desarrollo y planificación que nace desde allí hacia toda América Latina. Esto se encuentra reflejado tanto en su presencia institucional como en información pública de la organización.

Este origen uruguayo es parte clave del enfoque: una plataforma creada desde la región para atender problemáticas reales del territorio latinoamericano, donde el acceso a salud mental suele estar condicionado por costos, disponibilidad limitada y falta de opciones confiables en canales tradicionales.

## **Compromiso con el bienestar y la accesibilidad**

En PsyConnects, la accesibilidad no se plantea como un "extra", sino como un principio central del proyecto.

La web transmite explícitamente este compromiso: "Tu bienestar es nuestra prioridad", junto con una intención clara de ofrecer soluciones donde lo económico no bloquee la posibilidad de recibir ayuda profesional.

Este enfoque está respaldado por una lógica operativa orientada a:

- ➡ Agilizar procesos.
- ➡ Ordenar la búsqueda del profesional adecuado.
- ➡ Facilitar canales de atención.
- ➡ Brindar una experiencia clara tanto al usuario como al psicólogo/a.

## **Innovación tecnológica aplicada a la práctica clínica: PsyManagelA**

Como parte de su evolución, PsyConnects incorpora un componente adicional enfocado en productividad y organización profesional: PsyManagelA, una herramienta orientada a psicólogos/as para centralizar gestión clínica y documentación.

En la web se presenta como un entorno seguro y trazable para:

- Registro de pacientes
- Registro de sesiones
- Documentación Clínica
- Apoyo con inteligencia artificial para redacción asistida (sin reemplazar criterio terapéutico).

Este componente fortalece el rol de PsyConnects como una plataforma que no solo conecta, sino que aporta herramientas concretas para profesionalizar la práctica clínica digital en la región.

## Registro de Psicólogos/as en PsyConnects - Términos y condiciones

Al registrarse en PsyConnects, el Profesional declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos, los cuales constituyen un acuerdo vinculante entre el Profesional y PsyConnects.

PsyConnects funciona como un espacio de conexión entre usuarios (pacientes) y profesionales, además de brindar herramientas de visibilidad, agendamiento, reservas y, según el plan, alternativas de cobro y servicios de posicionamiento.

Para registrarse como Profesional en PsyConnects, el usuario deberá:

- Completar el registro con información veraz, exacta y actualizada.
- Proporcionar datos profesionales auténticos (nombre, especialidad/es, enfoque, país, etc.).
- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.
- Utilizar la plataforma exclusivamente con fines profesionales lícitos.

PsyConnects podrá solicitar documentación adicional y/o realizar verificaciones para garantizar la veracidad de los datos del Profesional, sin que ello suponga obligación de admisión o permanencia.

## Planes disponibles para Profesionales

Actualmente PsyConnects ofrece los siguientes planes para Profesionales:

**Plan Free (Gratis):** El Plan Free habilita el acceso básico a la plataforma sin costo de suscripción.

**Plan Plus (Suscripción mensual):** El Plan Plus requiere un pago de suscripción de USD 5 (cinco dólares estadounidenses), con acceso a funcionalidades exclusivas y preferenciales.

Tanto el Plan Free como el Plan Plus incluyen, de forma predeterminada, los siguientes beneficios institucionales:

- ➡ Acceso a la plataforma y a la comunidad PsyConnects.
- ➡ Perfil visible en búsquedas dentro del ecosistema.
- ➡ Acceso gratuito a cursos, talleres y actividades hechos y auspiciados por PsyConnects.
- ➡ Soporte 24/7 con operadores.
- ➡ Acceso a mejoras futuras de la web y nuevas implementaciones.

## **Beneficios exclusivos del Plan Plus**

El Plan Plus incluye beneficios específicos orientados a potenciar la exposición, autonomía y volumen de reservas del Profesional, incluyendo:

- ➡ Ingreso a bolsa de trabajo (circulación del perfil y CV).
- ➡ Gestión completa del agendamiento (selección de días/horarios disponibles).
- ➡ Edición directa del perfil profesional.
- ➡ Reservas directas al WhatsApp del Profesional.
- ➡ Cobranzas sin comisión (0% por reservas).
- ➡ Certificación "Verificado por PsyConnects".
- ➡ Estadísticas de visitas al perfil.
- ➡ Reseñas destacadas visibles públicamente.
- ➡ Otros beneficios adicionales que la plataforma podrá incorporar.

El ingreso a la bolsa de trabajo implica que el perfil y currículum del Profesional estarán en circulación activa de forma periódica (mensual), siendo compartidos dentro de la red de contactos de PsyConnects con empresas, fundaciones, organizaciones, instituciones, y/o terceros que soliciten profesionales para servicios psicológicos.

Asimismo, el Profesional del Plan Plus contará con prioridad en recomendaciones que la plataforma sugiere a usuarios nuevos.

PsyConnects no garantiza contratación ni ingresos mínimos: la bolsa de trabajo representa un mecanismo de difusión y posicionamiento, no un compromiso de resultado.

## **Sistema de cobros, comisiones y pagos**

En el Plan Free, por cada reserva realizada a través de la plataforma, PsyConnects retiene un 20% de comisión sobre el valor de la hora del Profesional.

- ➡ Los pagos son procesados desde la plataforma.
- ➡ La liquidación se realiza antes del día 10 de cada mes.
- ➡ El método de pago al Profesional es únicamente mediante PayPal.

En el Plan Plus:

- 👉 PsyConnects no retiene comisión alguna (0%).
- 👉 El Profesional puede elegir recibir el pago: directamente del paciente (fuera de la plataforma), o mediante procesamiento a través de PsyConnects, según disponibilidad y configuración del servicio.

## Sistema de devoluciones y reembolsos

PsyConnects implementa un sistema de devoluciones para proteger al usuario y brindar transparencia operativa, manteniendo a la vez el respeto por el tiempo profesional y la agenda comprometida.

Los reembolsos aplican únicamente cuando exista un pago procesado dentro de la plataforma PsyConnects.

Si el pago fue directo al Profesional (Plan Plus con cobro externo), PsyConnects no intermedia ni es responsable por devoluciones, siendo el Profesional quien define sus políticas particulares con el paciente.

### Casos en que procede un reembolso (pago por plataforma)

Se considerará procedente un reembolso (total o parcial), cuando:

A) Cancelación con anticipación por parte del usuario:

- 👉 Si el usuario cancela con más de 24 horas de anticipación: reembolso del 100%.
- 👉 Si cancela con entre 24 y 6 horas antes: reembolso del 50%.
- 👉 Si cancela con menos de 6 horas: no corresponde reembolso.

B) Inasistencia injustificada del Profesional ("no show"):

- 👉 Corresponde reembolso del 100% al usuario
- 👉 PsyConnects podrá aplicar penalizaciones internas al Profesional, incluyendo pérdida de visibilidad, suspensión temporal o baja.

C) Imposibilidad técnica atribuible a PsyConnects:

Si ocurre una falla técnica demostrable causada por la plataforma (procesamiento de pago, reserva, sistema de agenda) que impida realizar la sesión:

- 👉 corresponde reembolso del 100%.

D) Error de cobro o cobro duplicado:

- 👉 Se reembolsa el monto cobrado erróneamente.

## Casos en que NO corresponde reembolso

No se realizarán reembolsos cuando:

- ➡ El usuario no se presenta a la sesión.
- ➡ El usuario cancela fuera del plazo establecido.
- ➡ El conflicto sea posterior a la sesión y esté relacionado a conformidad subjetiva ("no me gustó", "no era lo que esperaba"), salvo evidencia clara de mala práctica dentro del marco ético.
- ➡ El pago haya sido realizado por fuera de PsyConnects (pago directo al Profesional).

## Procedimiento para solicitar un reembolso

Para solicitar un reembolso:

- ➡ El usuario deberá iniciar solicitud mediante el canal de soporte de PsyConnects. (reembolso@psyconnects.com - +598 99 043 009)
- ➡ Se solicitarán datos mínimos: reserva, fecha/hora, Profesional, motivo y evidencia si aplica.
- ➡ PsyConnects evaluará el caso y notificará resolución dentro de un plazo razonable.

## Forma y plazos del reembolso

- ➡ El reembolso se realizará por el mismo medio de pago utilizado por el usuario, cuando sea posible.
- ➡ Los tiempos de acreditación dependen del proveedor financiero (PayPal / pasarela de pago).
- ➡ PsyConnects no se responsabiliza por demoras de terceros (bancos, procesadores, etc.) pero sí por el procesamiento interno correcto.

## Responsabilidades del Profesional

El Profesional se compromete a: atender con profesionalidad, respetar horarios reservados, mantener un trato adecuado y ético, responder ante urgencias operativas relacionadas a agenda/reserva. Además, el Profesional reconoce que PsyConnects no sustituye su responsabilidad legal o ética, ni responde por la práctica clínica.

## Modificaciones, suspensión o baja de cuenta

PsyConnects podrá suspender o dar de baja la cuenta del Profesional cuando exista: fraude, suplantación, información falsa, faltas éticas o conductas dañinas, reiteradas quejas fundadas, incumplimiento grave o repetido de estos Términos



[administracion@psyconnects.com](mailto:administracion@psyconnects.com) - +598 99 043 009 - @psyconnectsweb