

Consentimiento informado para atención psicológica en línea

Ánima · terapiaconanima.com · Versión 2026-09.6 · Vigente desde el 18 de septiembre de 2026

Antes de empezar

Este documento explica en qué consiste la atención psicológica que recibirás a través de Ánima, cómo funciona, qué puedes esperar, cuáles son sus límites, qué alternativas existen y cómo se protege tu información. Léelo con calma. **Antes de aceptarlo puedes resolver cualquier duda:** escríbenos a hola@terapiaconanima.com y te responderemos antes de tu primera sesión; también podrás plantearlas a tu psicóloga o psicólogo al inicio de la primera sesión, antes de que comience la intervención. Aceptar este documento es una decisión tuya, libre, y puedes retirar tu consentimiento en cualquier momento.

Este consentimiento se refiere a la **atención psicológica**. Es distinto de los Términos y condiciones (que regulan el uso de la Plataforma), del Aviso de privacidad (que se pone a tu disposición) y del consentimiento para el tratamiento de tus datos sensibles, que se te pide por separado, aunque los aceptes en la misma pantalla.

1. Quién te atiende y qué hace Ánima

Ánima es una plataforma operada por Andrea Garza Mireles, con domicilio en Calle Arquitectura 25, Colonia Industrial, C.P. 76130, Querétaro, Querétaro, México (hola@terapiaconanima.com). Ánima te pone en contacto con **psicólogas y psicólogos con título y cédula profesional vigente**, que ejercen de manera independiente; verifica su título, cédula y documentación antes de publicarlos, y se encarga de la agenda, el pago, la videollamada, los recordatorios y el chat interno.

La atención psicológica te la brinda directamente la persona profesional que eligiste. Ella es responsable de tu proceso y de tu expediente clínico. Ánima no da terapia, no interviene en las sesiones ni decide sobre tu tratamiento. Puedes consultar el número de cédula de tu profesional en su perfil y verificarlo en el Registro Nacional de Profesionistas de la Secretaría de Educación Pública.

2. En qué consiste el servicio

- Sesiones individuales de **psicoterapia por videollamada**, de **45 a 50 minutos**, en el horario que agendes con tu profesional. La frecuencia habitual es semanal, aunque la acordarás con tu psicóloga o psicólogo.
- La primera sesión (o las primeras) sirve para conocerte, entender qué te trae a terapia, valorar si esta modalidad es adecuada para ti y acordar juntos objetivos y forma de trabajo. Tu profesional te explicará su enfoque y podrás preguntarle lo que necesites antes de continuar.
- El proceso es **voluntario**: puedes pausarlo, terminarlo o cambiar de profesional cuando lo decidas, sin necesidad de justificarlo. Te pedimos, cuando sea posible, que lo platiques con tu psicóloga o psicólogo en una última sesión de cierre, porque suele ser útil para ti.
- Tu profesional también puede proponerte terminar o derivarte a otra persona o servicio si considera que no es quien mejor puede ayudarte o que la modalidad en línea no es la adecuada, y te lo explicará.

3. Alternativas a esta atención

La terapia en línea a través de Ánima es una opción entre varias. Existen también la atención psicológica **presencial** (en consultorio privado, en instituciones públicas de salud o en centros universitarios de atención), la atención psiquiátrica cuando se requiere valoración médica o tratamiento farmacológico, los grupos de apoyo y las líneas de atención telefónica. Tu profesional puede orientarte sobre cuál conviene en tu caso y derivarte si lo considera necesario. Elegir Ánima no te impide combinar o cambiar de opción.

4. Beneficios esperados, malestar y riesgos

La psicoterapia ha demostrado ser útil para muchas personas: ayuda a comprender lo que te pasa, a manejar mejor emociones y situaciones difíciles, a mejorar relaciones y a tomar decisiones con más claridad. Los resultados dependen de muchos factores (tu participación, la relación con tu profesional, la naturaleza de lo que trabajas) y **no se puede garantizar un resultado específico ni un tiempo determinado**.

Hablar de temas personales puede producir incomodidad o malestar emocional en algunos momentos; eso es frecuente y conviene decirlo en sesión. Sin embargo, **si notas que tu malestar aumenta de forma importante, que te sientes peor que antes de empezar o que aparecen pensamientos de hacerte daño, comunícalo cuanto antes a tu profesional**: no debe darse por normal. Tu psicóloga o psicólogo lo evaluará contigo y, cuando corresponda, ajustará el trabajo, te derivará a otro tipo de atención o activará las medidas de seguridad de la sección 7.

5. Particularidades y límites de la atención en línea

- Necesitas un dispositivo con cámara y micrófono, conexión estable y un **lugar privado** donde nadie te escuche. Te recomendamos usar audífonos.
- Si la conexión falla, tu profesional intentará restablecerla; si no es posible, acordarán por el chat interno cómo completar o reponer la sesión.
- La atención a distancia tiene límites: tu profesional no puede intervenir físicamente si algo ocurre en tu entorno, y algunas situaciones (crisis agudas, riesgo elevado, necesidad de valoración médica) requieren atención presencial. Por eso te pedimos un contacto de emergencia, que estés en un lugar seguro durante la sesión y que sigas las indicaciones de tu profesional si te sugiere atención presencial o una derivación.
- La videollamada se realiza a través de Google Meet mediante un enlace único que se activa cuando la sesión está pagada. Ánima no graba las sesiones. **Está prohibido grabar la sesión** o permitir que otra persona la presencie sin acuerdo previo con tu profesional.
- **Si te encuentras fuera de México.** Ánima está diseñada para atender a personas que se encuentran en México. Si vas a conectarte desde otro país, infórmalo antes de agendar (por el chat interno o a hola@terapiaconanima.com): la normatividad sobre atención psicológica a distancia, la protección de datos y los recursos de emergencia varían según el país, y tu profesional o Ánima pueden determinar que la atención no es viable en esas condiciones o que debe realizarse con ajustes. Ánima no puede garantizar que la atención cumpla con las leyes del país donde te encuentres.

6. Confidencialidad y sus límites

Todo lo que compartas en terapia es **confidencial** y está protegido por el secreto profesional (artículo 36 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones), por la Ley General de Salud, por la legislación de protección de datos y por el Código Ético del Psicólogo. Tu profesional no revelará lo que hables en sesión a nadie, incluida Ánima, ni confirmará a terceros que estás en terapia.

Existen situaciones excepcionales, previstas en la ley y en la ética profesional, en las que tu psicóloga o psicólogo puede verse obligado a compartir la información **estrictamente necesaria** con otras personas o autoridades:

- Si existe un **riesgo grave e inminente para tu vida o tu integridad**, o para la de otra persona, y es necesario para protegerte (por ejemplo, avisar a tu contacto de emergencia o a servicios de emergencia).

- Si hay **sospecha fundada de violencia, abuso o maltrato contra una persona menor de edad**, una persona mayor o una persona en situación de vulnerabilidad, casos en los que la ley obliga a dar aviso a la autoridad.
- Si una **autoridad judicial o ministerial competente** lo requiere mediante orden fundada y motivada. Tu profesional pedirá que la solicitud se limite a lo indispensable.
- Si tú lo autorizas por escrito, por ejemplo para compartir un informe con otro profesional de la salud.

Tu profesional puede comentar aspectos de tu caso, **sin datos que te identifiquen**, en supervisión clínica con otros profesionales obligados también a la confidencialidad. Esto es una práctica ética habitual que mejora la calidad de la atención.

7. Emergencias: qué sí y qué no puede ofrecerte Ánima

Ánima no es un servicio de atención de emergencias, tu psicóloga o psicólogo **no está disponible las 24 horas** y nadie vigila la Plataforma de forma continua. Si en algún momento sientes que estás en peligro, que podrías hacerte daño o que no puedes esperar a tu siguiente sesión:

- Llama a la **Línea de la Vida: 800 911 2000** (gratuita, las 24 horas, todos los días) o al **911**.
- Acude al servicio de urgencias más cercano o pide a alguien de confianza que te acompañe.
- Usa el botón **«Necesito ayuda ahora»** de la aplicación: verás estos números y tu plan de seguridad (si lo elaboraste con tu profesional), y podrás enviar una **alerta** a tu psicóloga o psicólogo. La alerta se dirige **exclusivamente a tu profesional** mediante una notificación a su teléfono; la administración de Ánima no la recibe, no le da seguimiento clínico ni contacta a terceros por ti. Tu profesional se comunicará contigo lo más pronto posible **dentro de su horario de disponibilidad**; si la envías fuera de ese horario, la atenderá al inicio del siguiente. Ánima no puede garantizar que la notificación llegue de inmediato ni una respuesta inmediata. **La alerta no sustituye a los servicios de emergencia.**

Qué autorizas al aceptar este consentimiento. Cuando exista un riesgo grave e inminente para tu vida o integridad y no sea posible obtener tu autorización en ese momento, autorizas a tu profesional a comunicarse contigo por teléfono, con tu contacto de emergencia y, de ser necesario, con los servicios de emergencia.

8. Tu expediente clínico y tus notas

Tu profesional está obligado a llevar un **expediente clínico** conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, con tus datos de identificación, el motivo de consulta, la

evaluación, el plan de trabajo y las notas de cada sesión. El expediente es responsabilidad de tu profesional y debe conservarse por un mínimo de **5 años contados a partir del último acto de atención**. Por esa obligación legal, la información clínica **no se elimina automáticamente** al cerrar tu cuenta: se conserva bloqueada durante ese plazo y solo se usa para atender solicitudes tuyas, de tu profesional o de una autoridad.

Los mensajes del chat, tu plan de seguridad, tus alertas y tus respuestas a actividades entre sesiones son información de la Plataforma; si tu profesional los incorpora a tu expediente por su relevancia clínica, siguen la misma regla de conservación.

Cuando Ánima habilite un módulo de notas clínicas dentro de la Plataforma, tu profesional podrá escribir ahí sus notas. Ese módulo tendrá controles de acceso para que, a través de la aplicación, **únicamente la psicóloga o psicólogo que las redacta pueda leerlas**; el personal de Ánima se compromete a no acceder a su contenido salvo por mantenimiento, seguridad o requerimiento legal, y a documentar cada acceso. Ánima solo las resguarda por instrucción de tu profesional.

Cerrar tu cuenta en Ánima no termina por sí mismo tu relación con tu profesional ni su obligación de conservar tu expediente: si continúas tu proceso con ella o él fuera de la Plataforma, tu expediente sigue bajo su custodia en sus propios medios.

Tienes derecho a conocer tu evaluación y tu plan de trabajo, a pedir un resumen clínico y a ejercer tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre tu información, como se explica en el Aviso de privacidad. Las solicitudes relacionadas con el expediente se canalizan a tu profesional; las relacionadas con tu cuenta, citas y pagos, a Ánima.

9. Comunicación fuera de sesión

La comunicación con tu profesional fuera de las sesiones se realiza por el **chat interno** de la Plataforma. Tu profesional no te pedirá tu teléfono ni te contactará por WhatsApp, redes sociales o correo personal, y te pedimos que tú tampoco lo hagas; esto protege tu privacidad y la relación terapéutica. Las únicas excepciones son una situación de emergencia como la descrita en la sección 7 y, si tu profesional deja de atender a través de Ánima y tú decides libremente continuar con ella o él, el intercambio de los datos de contacto necesarios para coordinar esa continuidad. El chat sirve para asuntos prácticos (horarios, dudas breves, avisos); no es un espacio de atención continua ni de emergencias, y tu profesional lo responde dentro de su horario.

La Plataforma tiene un **espacio de actividades entre sesiones**: tu profesional puede dejarte ejercicios o registros para hacer entre una sesión y otra, y tú puedes iniciar por tu cuenta algunas actividades de bajo riesgo (diario emocional, reflexión libre y registro de pensamientos). Ese espacio se activa para ti solo después de que aceptes un consentimiento específico, donde se te explica que lo que escribas se comparte con tu profesional por

defecto, que puedes desactivar el compartir de cada respuesta y cómo puedes borrar tus actividades.

10. Tu información y tus datos sensibles

Para atenderte, Ánima y tu profesional necesitan tratar **datos personales sensibles**: información sobre tu salud mental y emocional, lo que compartas en sesión y en el chat, tu contacto de emergencia y tu plan de seguridad, además de los datos de tu estudio socioeconómico (que se usan únicamente para calcular tu tarifa). El detalle de qué datos se recaban, para qué, con quién se comparten y cómo ejercer tus derechos está en el **Aviso de privacidad**, que se pone a tu disposición antes de aceptar este documento.

El **consentimiento expreso para el tratamiento de tus datos sensibles** se te solicita mediante una casilla específica, separada de la aceptación de este documento, en términos del artículo 8 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Puedes revocarlo en cualquier momento escribiendo a hola@terapiaconanima.com, con la salvedad de que sin ese tratamiento no es posible brindarte el servicio y de que el expediente clínico debe conservarse el plazo legal.

11. Honorarios, pagos, cancelaciones y devoluciones

- Tu tarifa por sesión se calcula con el estudio socioeconómico (entre \$400 y \$800 pesos) y se te muestra antes de agendar. Pagas cada sesión por adelantado a través de Stripe.
- **Reserva pendiente y cita confirmada.** Al elegir un horario haces una reserva; tu cita queda **confirmada** cuando se verifica el pago o se aplica saldo suficiente, y entonces se activa el enlace de la videollamada. La fecha y hora límite para pagar es 24 horas antes del inicio de la sesión. Si en ese momento no hay pago ni saldo aplicado, la reserva se cancela y el horario se libera, sin cargo, sin deuda y sin contar como inasistencia. Una cita ya pagada no se cancela por no responder un recordatorio.
- **Cancelar o reagendar con 24 horas o más** de anticipación no tiene penalización: el importe íntegro queda como **saldo a favor** para reagendar con tu profesional o con otra persona del catálogo. La política de Ánima es conservar ese saldo en tu cuenta, sin devolución en efectivo por una cancelación voluntaria ordinaria; esto no limita las devoluciones y demás derechos que la ley te reconoce.
- **Cancelar con menos de 24 horas o no presentarte** genera un **cargo por cancelación tardía o inasistencia** equivalente a tu tarifa, porque tu profesional reservó ese tiempo para ti. Ese cargo **no es una sesión realizada** y no se registra como atención en tu expediente. Si tuviste una causa de fuerza mayor, escríbenos: cada caso se revisa individualmente.

- **Si tu profesional cancela o no se presenta**, o una falla de Ánima impide la sesión, conservas íntegro tu pago y puedes elegir entre reposición, saldo a favor o **devolución íntegra**, sin descuento de comisiones, además de la bonificación que te reconoce la Ley Federal de Protección al Consumidor cuando un servicio no se presta por causas imputables al proveedor.
- Tu profesional esperará **15 minutos** en la videollamada a partir de la hora agendada; después se registrará como inasistencia. Si tú llegas tarde, la sesión termina a la hora prevista.
- Las reglas completas (estados de la cita, cargos, saldo, devoluciones, cierre de cuenta) están en la Política de cancelaciones y en los Términos y condiciones (sección 5).

12. Quejas y sugerencias

Si algo de tu proceso no te parece adecuado, primero coméntalo con tu profesional. Si prefieres no hacerlo o no obtienes respuesta, escribe a **hola@terapiaconanima.com**: Ánima recibirá tu queja, la revisará con el debido cuidado y confidencialidad, pedirá la versión de tu profesional y te responderá. También puedes cambiar de profesional desde tu panel en cualquier momento. Conservas tu derecho a acudir a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) o a las instancias que correspondan.

13. Requisitos para aceptar este consentimiento

- Tienes **18 años cumplidos o más**. Por ahora, Ánima no ofrece atención a personas menores de edad. Si eres menor de edad, te pedimos que acudas con tu madre, padre o tutor para buscar atención especializada; la Línea de la Vida también atiende a adolescentes.
- Aceptas este documento de forma libre, sin presión de nadie, después de haber tenido oportunidad de resolver tus dudas, y comprendes que puedes retirar tu consentimiento en cualquier momento.
- Los datos que proporcionaste (nombre, correo, teléfono y contacto de emergencia) son verídicos, y la persona que registraste como contacto de emergencia sabe que puede ser contactada en una situación de riesgo.

Declaración y aceptación

Declaro que leí y comprendí este Consentimiento informado, que tuve oportunidad de resolver mis dudas antes de aceptarlo y que podré volver a plantearlas en mi primera sesión antes de iniciar la intervención, que soy mayor de edad y que **acepto voluntariamente** iniciar atención psicológica en línea con la psicóloga o psicólogo que elegí libremente a través de

Ánima, en los términos aquí descritos. Autorizo el contacto con mi persona de emergencia y con servicios de emergencia en los supuestos de la sección 7.

Campo	Registro en la Plataforma
Nombre completo del paciente (manifestación de voluntad)	[se escribe al aceptar]
Cuenta desde la que se acepta	[cuenta autenticada en la Plataforma]
Contacto de emergencia (nombre y teléfono)	[se captura al aceptar]
Profesional elegido y número de cédula	[se muestra desde el perfil]
Versión del documento	2026-09.6
Fecha y hora de aceptación	[registro automático del sistema]
Lugar	Aceptado a distancia; Plataforma operada desde Querétaro, Querétaro, México

Podrás consultar este documento siempre desde tu panel. Tu profesional confirmará contigo en la primera sesión que lo entendiste y dejará constancia en tu expediente.