

Tiempos de emisión de documentos médicos

En Mediclic queremos que tengas claridad sobre los documentos clínicos que pueden generarse a partir de una videoconsulta y los plazos estimados de entrega según cada caso.

En esta guía encontrarás información general sobre recetas médicas, licencias, certificados, informes y solicitudes extraordinarias, además de un resumen de los tiempos de gestión más habituales.

Ten en cuenta que la emisión de documentos clínicos siempre depende de la evaluación del profesional de salud, del tipo de documento solicitado y de que la información necesaria haya sido entregada correctamente.

A continuación, revisa las **preguntas frecuentes** sobre los principales documentos clínicos que pueden derivarse de una atención en Mediclic.

1. Recetas médicas

- **¿Cuál es el plazo de entrega de una receta emitida por la plataforma (simple, magistral o retenida)?** El plazo de entrega es inmediato, ya que es parte esencial de la videoconsulta. En caso de errores u omisiones (digitación, firma electrónica, etc.), la corrección debe gestionarse en un máximo de **8 horas**.
- **¿Cómo funcionan las recetas cheque?** Al emitirse fuera de la plataforma, lo ideal es que se entreguen durante la consulta. Si no es posible, el plazo máximo de emisión es de 24 horas. Esto aplica exclusivamente para Neurología y Psiquiatría, especialidades que emiten este tipo de receta a través del sitio web del Minsal o de la Liga de la Epilepsia. Una vez emitida, la receta será enviada al correo electrónico del paciente, por lo que es importante estar atento a ese medio.

2. Licencias médicas

- **¿Cuándo se emite una licencia médica?** La licencia médica se emite cuando el profesional de salud, bajo su criterio médico, determina que corresponde según el cuadro que presenta el paciente. Si el médico decide otorgarla, debe ser emitida durante el transcurso de la videoconsulta.

- **¿Qué puede retrasar su emisión?** Fallas técnicas en portales de licencias electrónicas o errores en los datos entregados por el paciente, como información del empleador o correo electrónico.
- **¿Qué pasa si no se puede emitir en el momento?** El médico debe informar el caso al equipo de soporte para coordinar la emisión con el mismo profesional que realizó la consulta.
- **¿Se puede emitir una licencia retroactiva?** Sí, solo si el criterio clínico lo permite y la solicitud se encuentra dentro de los plazos establecidos para hacerlo.
La recomendación es acudir a una atención médica desde el primer momento en que presentas síntomas y necesitas ausentarte de tu trabajo, idealmente sin esperar más de 1 día.

3. Certificados médicos

3.1 Certificados durante la consulta

- **¿Cuándo recibo mi certificado médico?** Los certificados médicos emitidos durante la videoconsulta se entregan al finalizar la atención y son enviados directamente al correo electrónico del paciente.
- **¿Qué pasa si el certificado tiene un error?** La corrección debe gestionarse a la brevedad, con un plazo máximo de 8 horas.
- **¿Para qué puedo pedir un certificado?** Puede solicitarse para jardines, colegios, universidades o trabajos, según la evaluación del profesional.
- **¿El certificado médico funciona como licencia médica?** No. El certificado médico no reemplaza una licencia médica. Es un documento de respaldo emitido por el profesional de salud, que puede utilizarse para fines personales, académicos o laborales, según corresponda.

3.2 Certificados solicitados después de la consulta

- **¿Puedo pedir un certificado después de la consulta?** No. El certificado médico debe solicitarse durante la videoconsulta, para que el profesional pueda evaluarlo y emitirlo dentro del contexto de la atención. Si olvidaste solicitarlo, deberás agendar una nueva cita con un profesional.
- **¿Cuánto demora?** Si solicitaste el certificado durante la videoconsulta y aún no lo recibes, puedes contactar al equipo de soporte para revisar el estado de entrega. El plazo máximo de envío es de 24 horas posteriores a la cita.

4. Informes médicos

4.1 Informes para apelación de licencia médica

- **¿Qué puede hacer un paciente si su licencia médica fue rechazada?** El paciente tiene derecho a apelar ante COMPIN o SUSESO, según corresponda.
- **¿Qué documento puede necesitar para apelar?** Puede requerir un informe médico relacionado con la cita desde la cual se emitió la licencia médica rechazada.
- **¿Cómo se solicita este informe médico?** La solicitud debe ingresar a través del equipo de soporte, quien la canalizará con el profesional correspondiente.
- **¿El profesional está legalmente obligado a entregar este informe en un plazo específico?** No existe una obligación legal específica ni sanciones asociadas a la demora en este tipo de trámites.
- Entonces, **¿en qué se basa la entrega del informe?** La entrega se basa en el compromiso ético y la buena voluntad del profesional tratante.
- **¿Existe un plazo para gestionar estas solicitudes?** Sí. En beneficio de la gestión del paciente, se establece un plazo máximo de gestión de 10 días hábiles, contado desde que el equipo de soporte recibe correctamente la solicitud y la canaliza con el profesional respectivo.

4.2 Informes psicológicos o psiquiátricos

- **¿Puedo solicitar un informe psicológico o psiquiátrico?** Sí. La solicitud debe realizarse a través del equipo de soporte para ser canalizada con el profesional correspondiente. El plazo de gestión es de 10 días hábiles.

4.3 Informes de profesionales que ya no son parte del staff

- **¿Puedo solicitar un informe de un profesional que ya no trabaja en Mediclic?** Sí. Mediclic realizará las gestiones para contactar al profesional. Sin embargo, al tratarse de un médico que ya no forma parte de nuestro staff, no es posible garantizar que la solicitud pueda ser completada.
- **¿Tiene un plazo de entrega?** No. En estos casos no existe un plazo definido de entrega.
- **¿Existe obligación legal de entregar el informe en estos casos?** No existe una obligación legal específica ni sanciones asociadas al profesional por la omisión de esta gestión, debido a que ya no forma parte del staff.

5. Solicitudes extraordinarias

- **¿Qué es una solicitud extraordinaria?** Son documentos que no forman parte habitual de la atención médica, como formularios de reembolso u otros documentos especiales.
- **¿Cuándo debo solicitarlos?** Idealmente, durante la consulta, para que el profesional pueda evaluarlos en ese momento.
- **¿Puedo pedirlos después de la consulta?** Si no fueron solicitados durante la atención, deberás agendar una nueva cita con el profesional.
- **¿Cuánto demora si el profesional acepta emitirlos?** El plazo máximo de entrega es de 10 días hábiles.

6. Resumen de plazos

Tipo de documento	Plazo de entrega	Consideraciones
Recetas de plataforma: simples, magistrales y retenidas	Inmediato / máximo 8 horas para correcciones	Son parte esencial de la atención. Errores u omisiones deben corregirse a la brevedad.
Recetas cheque: Neurología y Psiquiatría	Máximo 24 horas	Se gestionan fuera de la plataforma y buscan asegurar la continuidad del tratamiento.
Licencias médicas	Idealmente dentro de las primeras 24 horas	Se prioriza su emisión antes de que venza el plazo legal de entrega del paciente.
Certificados médicos emitidos durante la consulta	Inmediato / máximo 8 horas para correcciones	Se emiten desde la plataforma. Errores u omisiones deben corregirse a la brevedad.
Certificados solicitados después de la consulta	24 horas	Deben solicitarse a través de Soporte.
Informes médicos para apelaciones COMPIN/SUSESO	Máximo 10 días hábiles	Se gestionan a través de Soporte con el profesional correspondiente.

Informes psicológicos o psiquiátricos	Máximo 10 días hábiles	Se gestionan a través de Soporte con el profesional correspondiente.
Solicitudes extraordinarias aceptadas por el profesional	Máximo 10 días hábiles	Aplica para documentos fuera del proceso médico habitual, como formularios de reembolso.
Informes de profesionales que ya no son parte del staff	Sin plazo determinado	Mediclic realizará gestiones para contactar al profesional, pero no existe plazo definido ni garantía de cumplimiento.

¿Necesitas ayuda con un documento clínico?

Si tienes dudas sobre un documento, necesitas solicitar una corrección o quieres conocer el estado de una gestión, contacta al equipo de soporte de Mediclic.

Nuestro equipo revisará tu caso y lo canalizará con el profesional correspondiente, según el tipo de atención y documento solicitado.

Recuerda: los plazos pueden variar según el tipo de documento, la información entregada por el paciente y, en algunos casos, el funcionamiento de plataformas externas.