

Derechos y deberes de pacientes CEKIM

(Revisión: Enero/2020)

1) Reserva y Pago

a) Primera Sesión

Una vez coordinada la fecha y hora de su primera sesión, la paciente reservará efectivamente su sesión vía transferencia electrónica en un plazo de 24 horas una vez informada de los datos de transferencia. De no realizarse la transferencia en este plazo esta hora queda disponible pudiendo ser reservada por otra paciente.

La primera sesión consistirá en una evaluación y comienzo del tratamiento. Por lo tanto, la evaluación está incluida en la primera sesión.

b) Sesiones Subsiguientes

Las sesiones posteriores deberán ser pagadas en packs de 5, 10 sesiones. Al haber abonado al pack el valor correspondiente a la primera sesión el pago a realizar correspondería a 4, 5 ó 9 sesiones dependiendo del caso.

Antes de iniciar la segunda sesión debe haberse hecho el pago del pack aplicable.

c) Disponibilidad Horaria

La paciente ha informado su disponibilidad horaria y en función de ésta y la disponibilidad y capacidad de CEKIM y la kinesióloga tratante serán acordados los días y horas de sus sesiones.

d) Medios de Pago

Puede realizar el pago de su tratamiento a través de transferencia electrónica, tarjetas bancarias (Transbank) y/o efectivo.

2) Confirmación, Anulación y Recuperación de sesiones

a) Aviso de Confirmación

Cada paciente recibirá un correo de confirmación de cita un día antes de cada una de ellas el cual deberá responder para asegurar su atención. Las horas no confirmadas por sistema (Reservo) serán consideradas como horas disponibles para ser ocupadas por otra paciente.

b) Anulación

Cada paciente puede anular su sesión pudiendo ser reagendada siempre y cuando el aviso de nulidad se realice al menos 4 horas antes de la sesión en cuestión.

El aviso de anulación puede efectuarse mediante el correo de confirmación de cita, correo de contacto, teléfono CEKIM (incluido vía WhatsApp) o directamente a la kinesióloga tratante. (En caso de no cumplir plazo, revisar apartado: pérdida completa de sesión)

c) **Reagendamiento**

d) En caso de haber anulado una sesión, esta puede ser reagendada telefónicamente (WhatsApp inclusive), vía mail o de manera presencial. La sesión reagendada deberá programarse, en lo posible, para la misma semana o para la fecha más cercana posible.

e)

3) Pérdida y Suspensión de sesiones

a) **Pérdida Completa de Sesión**

Se considerará como sesión perdida a aquella que no se realizó habiendo sido confirmada y a pesar de ello no se dio aviso de inasistencia en un plazo de 4 o más horas antes de la cita. Esta se considerará como realizada para efectos de cobranza, por lo que la paciente pierde la posibilidad de reagendamiento o devolución de ésta.

b) **Perdida Parcial de Sesión**

Cada reserva de sesión comprende una hora a contar de la hora que se especifica en la cita, y no una hora desde la llegada de la paciente a CEKIM. Lo antes mencionado implica que la pérdida parcial de una sesión corresponde al tiempo de retraso en la llegada a una cita por parte de la paciente.

c) **Suspensión Justificada**

Esto es aplicable a dos casos, a saber, a una inasistencia específica y aislada que, por razones de extrema urgencia, no permitieron avisar de la inasistencia en el plazo establecido (al menos 4 horas antes de la cita). Y, segundo, a la suspensión o postergación prolongada de la o las sesiones (que fue advertida dentro del plazo establecido) por instrucción médica.

Ambos casos deben ser comprobables (por ejemplo, licencia médica), y es responsabilidad de la paciente presentar la justificación en un plazo de 12 días después de la inasistencia vía mail o telefónica (WhatsApp inclusive).

Al incurrir en una suspensión justificada, ésta puede ser reagendada sin producirse una “*pérdida completa de sesión*” una vez finalizada la causa de suspensión.

d) **Suspensión Definitiva del Servicio**

Existen dos causales: por indicación médica y por voluntad de la paciente. Esto generará la posibilidad de reembolso de las sesiones pendientes con variabilidad de porcentaje de devolución dependiendo de la causa (véase Devoluciones).

e) **Suspensión desde CEKIM**

En caso de que la kinesióloga tratante no pueda realizar la sesión, la paciente será informada de la modalidad de recuperación. Esta podrá ser con otra kinesióloga o reagendando la cita.

4) Devoluciones

a) **Licencia Médica**

En caso de no poder realizar sesiones restantes del tratamiento, la paciente puede presentar un certificado que acredite esta indicación médica para solicitar la devolución del valor de las sesiones pagadas y no realizadas siendo retenido el 15% de este valor.

b) Voluntaria

Sin justificativo médico, la devolución de las sesiones no realizadas se considera por motivo voluntario. Bajo esta causal, la devolución corresponderá al valor de las sesiones pagadas y no realizadas siendo retenido el 30% de este valor.

c) Pérdida de Solicitud de Devolución

No podrá solicitar la devolución de pago:

Quien, al finalizar una licencia, haya esperado más de tres meses para retomar su tratamiento.

Quien, al suspender su tratamiento de forma definitiva, no solicita la devolución dentro de los próximos 15 días desde la suspensión del servicio.

d) Plazo de Devolución

Una vez solicitada la devolución del servicio, CEKIM cuenta con un plazo máximo de 2 días hábiles para concretar la devolución, siendo esta siempre a través de transferencia bancaria. Por lo que el plazo comienza desde que la paciente informa de cuenta bancaria en la que desea la devolución.

5) Estacionamiento

a) Reserva y Uso

La paciente debe dar aviso de la utilización de este al momento de reservar sus sesiones. Podrá ser usado solo en el horario de su tratamiento. La prioridad de uso es para pacientes embarazadas, con bebés o con dolores musculoesqueléticos.

Cualquier felicitación o agradecimiento, sugerencia o reclamo, se puede realizar vía mail al correo contacto@cekim.cl.

Muchas gracias.
Equipo CEKIM.

Nombre

FIRMA Y FECHA