

# PRONOIA CHILE

## POLÍTICAS PRONOIA CHILE

### DE LAS REPROGRAMACIONES Y ATRASOS

- Puedes reprogramar tu sesión las veces que sea necesario, con un mínimo de 24 hrs previas a tu atención, sin afectar tu plan. Las cancelaciones realizadas en menor plazo, significarán el descuento del 100% de dicha sesión, sin posibilidad de devolución de dinero o reagendamiento de dicha sesión.
- En caso de que pagues sesión a sesión y simplemente, no acudas a tu hora programada, sin previo aviso o con aviso menor a 24 hrs, será requisito para agendar la siguiente sesión, dejar abono completo. De lo contrario, no podrás agendar.
- En caso de atraso, solicitamos avisar vía whatsapp antes de la hora tomada. En caso de tener pacientes agendados posterior a la cita retrasada, evaluaremos si se puede realizar la atención sin afectar la agenda del resto del día. Las llegadas tardías concluirán acorde al tiempo de tratamiento programado y la tarifa del servicio no sufrirá cambios.
- En caso de afectar y retrasar el resto de la planificación diaria y a los pacientes que continúan, se reprogramarán la cita y se hará el descuento del 100% de dicha atención, sin posibilidad de reembolso.
- El tiempo máximo de espera por paciente con retraso será de 30 minutos. Posterior a eso, la hora será descontada al 100%, sin posibilidad de reembolso.

### DE LOS REEMBOLSOS

- Los reembolsos de dinero, se realizan en caso de existir un motivo médico, adecuadamente respaldado por un certificado médico, ya que, somos muy meticulosos durante la evaluación clínica inicial y le señalamos a nuestros clientes la información sobre las políticas de reagendamiento. Existe posibilidad de congelar el programa por vacaciones, enfermedad física, lesiones, embarazo u otros casos que serán analizados puntualmente por el personal a cargo y se podrá solicitar certificado médico en caso de requerir respaldo.
- Se harán todos los descuentos en que incurra el centro Pronoia Chile y que estén relacionados con la cancelación del servicio, por ejemplo: costos de comisión de sistemas de pago, pago a profesionales encargados de ejecutar el servicio (en caso de que la hora se re programe con menos de 24 hrs de atención) y cualquier otro en que pudiese incurrir el centro y que esté relacionado al paciente.
- Para efectos de reembolso de dinero, no se tomaran en cuenta valores promocionales.
- Los reembolsos, en caso de existir, luego de hacer todos los descuentos señalados, se realizaran en un plazo de 10 a 15 días hábiles, por transferencia a la cuenta señalada por el cliente.

### DEL COMIENZO DE LAS ATENCIONES Y DE LAS ATENCIONES

- Solo se puede dar comienzo al pack una vez que el pago se encuentre aprobado, preevaluación realizada y aprobada por profesional clínico, consentimiento firmado.

# PRONOA CHILE

- Todos nuestros tratamientos requieren cita previa y están sujetos a disponibilidad. Puede recibir orientación a través de nuestros canales de contacto: número de contacto, email, Instagram o Facebook.
- Por respeto mutuo, solicitamos que su llegada sea en tiempo. Sugerimos llegar al menos 10 minutos antes de su hora.
- Contamos con un servicio de agendamiento que envía recordatorios a su email y también a su teléfono.

## **DEL TÉRMINO ADELANTADO DEL SERVICIO**

- Se solicita un adecuado trato hacia el personal, maquinaria y las instalaciones. En caso de situaciones en que se vulnere física o psicológicamente al personal, a otros pacientes o al lugar, se dará por terminado de manera inmediata el vínculo cliente/ empresa, sin derecho a apelación ni a ninguna devolución por parte de la empresa.

## **RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA**

- Disponer de horas y profesionales para que el cliente pueda cobrar los servicios comprados.
- Disponer de insumos con adecuadas fechas de vencimiento.
- Cumplir con normativa MINSAL asociada a la realización de procedimientos.
- Realizar una adecuada entrevista inicial para identificar objetivos del paciente, posibles contraindicaciones y trazar plan de atención.
- Explicar el procedimiento y políticas de reprogramaciones y cancelaciones al cliente, durante la pre evaluación clínica.
- No nos hacemos cargo del resultado del tratamiento en caso de que el paciente no se apegue a las indicaciones y recomendaciones.
- Evite traer consigo joyas y artículos de valor (laptops, tabletas, ipad, videojuegos), por seguridad no podrá utilizarlos, no estarán a nuestro resguardo. El uso de las áreas es compartido por todos nuestros visitantes. El centro no acepta responsabilidades por la pérdida de valores traídos a las instalaciones.

## **RESERVAS DE LA EMPRESA**

- Nos reservamos el derecho a atención de pacientes que estén de acuerdo con las políticas señaladas en este documento.
- No es permitido el consumo de bebidas alcohólicas, por su propia seguridad, nos rehusaremos a brindar servicios a personas bajo la influencia de alcohol o drogas.