

Términos y Condiciones de Servicio

Centro Pitanga

COMPROMISOS DEL ADULTO RESPONSABLE

SOBRE CUMPLIMIENTO DE HORARIO Y ASISTENCIA A LAS SESIONES AGENDADAS

1. Cumplir con asistir a las sesiones agendadas las cuales tienen duración de 1 hora, por lo que cada minuto de atraso se descuenta de la hora total de sesión.
2. **En caso de ausencia a una sesión programada, cualquiera sea el motivo, es necesario dar aviso con un mínimo de 3 horas de anticipación al profesional tratante.** De lo contrario, la sesión será cobrada y la hora se dará por cumplida.
3. No se considerará inasistencia injustificada si presenta certificado médico u otro documento que justifique la ausencia con copia a hola@pitanga.cl
4. Responder oportunamente las citaciones enviadas por correo electrónico, en caso de no confirmar su asistencia la citación quedará marcada como “No asiste” y dicho horario quedará disponible para el próximo paciente que lo requiera. **Si no confirma, ni asiste justificando la falta oportunamente, se contabilizará la sesión de programa como realizada sin posibilidad de reagendamiento ni reembolso.**
5. Las sesiones de TALLERES GRUPALES no serán susceptibles de reagendarse ni recuperarse ante una inasistencia ya que constituyen parte de un programa de intervención grupal con una cantidad limitada y preestablecida de sesiones. Las suspensiones de sesión se considerarán realizadas y no se descontarán de la mensualidad.

SOBRE COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES

1. Se deberá asignar un o una apoderada a quien se le enviará las confirmaciones de horas y quien canalizará las consultas y dudas pertinentes a la evaluación o tratamiento del usuario hacia el profesional tratante a fin de evitar triangulación y confusión en la informaciones entregadas por el o la especialista.
2. El apoderado designado será el encargado de consultar directamente al tratante durante el proceso en curso sobre: Citas agendadas, informes, certificados u otros, al correo

institucional del profesional dentro del horario comercial. Salvo para dar avisos de inasistencias por motivo de fuerza mayor.

OTRAS CONSIDERACIONES

No se permite dejar al paciente solo en el recinto. Cada apoderado debe quedarse en el centro hasta que la sesión finalice.

****REVISE INFORMACIÓN SOBRE PAGOS, EXCLUSIÓN DEL CONSUMIDOR DE SU DERECHO DE RETRACTO Y DOCUMENTOS DE REEMBOLSO EN LA PÁGINA 4 DEL PRESENTE DOCUMENTO.**

COMPROMISOS DE CENTRO PITANGA

SOBRE CUMPLIMIENTO DE HORARIOS

1. Nos comprometemos a dar inicio a las sesiones en los horarios estipulados. En caso de retraso en iniciar la atención ésta se realizará completando la sesión de 1 hora.
2. Cada sesión de programa (evaluación o intervención) será de 1 hora incluyendo reporte al adulto responsable, las citas médicas de cualquier especialidad serán de 30 a 45 minutos, las sesiones de taller grupal serán de 45 minutos y las de asesoría familiar y escolar será de un máximo de 1,5 horas.
3. En caso de suspensión de sesión por motivos de fuerza mayor de nuestra parte, el profesional dará el aviso correspondiente y reagendará la sesión en mutuo acuerdo con el adulto responsable.

SOBRE INFORMES Y ENTREGA DE INFORMACIÓN OPORTUNA

1. El equipo profesional se compromete a enviar por correo electrónico los informes de evaluación realizados dentro de las primeras 24 horas post reunión de devolución de resultados con familias.
2. El equipo profesional se compromete a entregar informes para fines particulares o especiales dentro de un plazo no menor de 7 días hábiles desde su solicitud de parte

del adulto responsable.

3. Nos comprometemos a entregar retroalimentaciones oportunas a los adultos responsables sobre la evolución de la intervención y los avances de los usuarios/as atendidos en Centro Pitanga. Los profesionales tratantes se comprometen a atender dudas y consultas de padres o tutores relativas al proceso de terapia dentro de días hábiles y horario comercial vía correo electrónico institucional.

SOBRE EL TRABAJO CON PERROS DE INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA

1. Nos comprometemos con la seguridad del usuario durante la atención en relación con los perros que trabajan en nuestra institución. Éstos son animales con nivel alto de entrenamiento, seleccionados por carácter y aptitud para el trabajo que realizan sumado al equipo de entrenadores que los forman y los guían durante las sesiones por lo que no hay riesgo de agresión hacia personas.
2. Las fichas de salud de nuestros perros se encuentran a libre disposición de la familia que quiera revisarlas y cuentan con respaldo de médicos veterinarios.

SOBRE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS CONFIDENCIALES

1. En ocasiones se procederá a tomar registros audiovisuales para uso interno con el fin de monitorear los avances de las sesiones, no obstante, no realizaremos difusión de imágenes de los rostros de menores de edad sin autorización previa.
2. Nos comprometemos a la protección de sus datos personales, de antecedentes clínicos y cualquier información sensible, los cuales solamente serán para uso interno y sólo estará a disposición del equipo profesional tratante.

SOBRE ACTIVIDADES ACADÉMICAS Y PRESENCIA DE PROFESIONALES EN FORMACIÓN

Centro Pitanga es también un lugar de formación en intervenciones asistidas con animales y constituye, asimismo, centro de práctica de estudiantes universitarios, por lo que alumnos podrían participar de las sesiones de intervención observando o interviniendo, no obstante, esto será siempre bajo la supervisión directa del profesional tratante.

SOBRE PAGOS Y EXCLUSIÓN DEL CONSUMIDOR DE SU DERECHO DE RETRACTO

1. El pago de cada programa ya sea de evaluación o tratamiento, así como de asesorías familiares y de cualquier servicio ofrecido por la institución se debe realizar por adelantado. El valor de cada uno de los servicios se encuentra individualizado en el sitio web www.pitanga.cl en el apartado "Programas y Tarifas" del menú principal. El costo allí informado corresponde al Costo Total de cada uno de los servicios.
2. Si el pago no está realizado al inicio de cada programa, tanto de ingreso a evaluación como de los sucesivos programas de continuidad de tratamiento, **NO SE ATENDERÁ AL PACIENTE Y LA CITA SERÁ ELIMINADA.** Reiterados atrasos en plazos de pago constituyen causal de alta administrativa que implica el término de las atenciones del usuario dando fin al contrato de servicio y su cupo se le otorgará a otro paciente que solicite hora.
3. Las tomas de hora de agenda en línea para horas médicas, asesorías o de evaluaciones, así como el sistema Compraquí tienen un cargo por servicio que corresponde al 3%+IVA sobre el valor base. Diferencia que no es facturada, por lo tanto, no es reembolsable. Puede optar en su defecto por la modalidad de transferencia electrónica. Todas las informaciones de pago se encuentran en el Menú Portal de Pagos en nuestro sitio web o en su defecto consulte al correo finanzas@pitanga.cl.
4. **TAL COMO SE INFORMÓ EN FORMA PREVIA A LA SUSCRIPCIÓN DEL PRESENTE ACUERDO EN EL SITIO WEB, Y PREVIO AL PAGO DE LOS SERVICIOS, EL USUARIO NO TENDRÁ DERECHO A RETRACTARSE O A TERMINAR UNILATERALMENTE EL CONTRATO. POR ENDE, HABIENDO REALIZADO EL PAGO DE LOS SERVICIOS, NO PODRÁ EXIGIR LA DEVOLUCIÓN DE SU DINERO, AÚN CUANDO CORRESPONDA AL PAGO TOTAL DEL SERVICIO. CON TODO Y EXCEPCIONALMENTE, DURANTE LAS PRIMERAS 24 HORAS DE HABER REALIZADO EL PAGO, EL CONSUMIDOR PODRÁ RETRACTARSE Y EXIGIR LA CORRESPONDIENTE DEVOLUCIÓN COMPLETA DE SU DINERO.**

SOBRE DOCUMENTOS DE REEMBOLSO PARA ISAPRES Y SEGUROS MÉDICOS

Haremos entrega de documento para ser presentado en ISAPRE o Seguro Médico **AL FINAL DE CADA PROGRAMA** con el desglose de las sesiones ya efectuadas con sus fechas respectivas.

SOBRE INASISTENCIAS Y ALTAS ADMINISTRATIVAS DE PROGRAMAS

1. La asistencia a la intervención es de suma importancia para llevar a cabo este proceso de una forma exitosa, la adherencia al tratamiento es uno de los factores de mayor relevancia para la consecución de los objetivos de intervención propuesto por el equipo terapéutico. **Por lo tanto, tras 2 inasistencias seguidas injustificadas se dará paso al alta administrativa del programa y el cupo será ocupado por otro/a usuario/a, sin posibilidad de devolución del dinero.**
2. **Tras 3 faltas, que no sean por motivo de salud con certificado médico correspondiente o fuerza mayor, durante 3 meses de tratamiento el usuario quedará condicional en el programa y se evaluará su continuidad en él.** Quedando a criterio del equipo clínico y del directorio la posibilidad del alta administrativa del usuario.
3. **Los motivos de fuerza mayor de inasistencia deberán ser debidamente respaldados a fin de que esa sesión no sea cobrada y descontada del plan.** Para motivos de otra naturaleza, se reitera que el aviso debe ser dado con no menos de 3 horas de anticipación al profesional tratante con copia a hola@pitanga.cl y a finanzas@pitanga.cl, de lo contrario esa sesión se tomará como inasistencia injustificada y se considerará esa sesión como realizada, haciéndose valer lo estipulado en el primer párrafo de este documento.

SOBRE ABANDONO DEL PACIENTE DE PROGRAMAS DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN CURSO

El abandono de los procesos de intervención antes del alta dada por el profesional tratante se considera una falta grave y las consecuencias será las siguientes:

1. En caso de abandono sin aviso ni justificación previa no se volverá a readmitir el/la paciente una vez que éste desee retomar el tratamiento o evaluación iniciada en Centro Pitanga.
2. En casos de abandono de parte del/la paciente con aviso o justificación, Centro Pitanga se reserva el derecho a la readmisión basado en historial previo de asistencia, seguimiento de indicaciones, puntualidad, buen trato con el equipo y cumplimiento de plazos de pagos.

EN AMBOS CASOS NO SE HARÁ DEVOLUCIÓN DE DINERO, CONFORME A LAS REGLAS GENERALES PRECITADAS.

Una vez que el paciente haya abandonado el proceso, su cupo y horario será asignado a otro usuario que se encuentre en espera de atención.

SOBRE EL DERECHO DEL CONSUMIDOR DE ACUDIR A UN TRIBUNAL COMPETENTE

El usuario siempre tendrá derecho a acudir a un Tribunal Competente para poder ejercer su derecho a reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales que pudiera causarle alguna infracción por parte de esta institución a las normas de consumo aplicables o al momento se surtir cualquier controversia, queja o reclamación. Una copia de este documento se le enviará una vez Ud. a su correo electrónico una vez que haya dado su aceptación del mismo. Una vez Ud. haya realizado el ingreso, nuevamente se le entregará una copia de este documento.