

Términos y condiciones

1) Plan de continuidad terapéutica

2) Modalidad sesión a sesión

Centro Inclusivo Crecer y Avanzar CICA tiene como objetivo entregar una atención profesional, humanizada y centrada en el bienestar integral del paciente y su entorno familiar. Con el fin de resguardar una adecuada organización terapéutica, continuidad de los procesos y disponibilidad de agenda, se establecen las siguientes condiciones para la modalidad de atención mediante **1) Modalidad Plan de continuidad terapéutica y 2) Modalidad sesión a sesión.**

1. MODALIDAD PLAN DE CONTINUIDAD TERAPÉUTICA

El Plan contempla un total de 4 sesiones terapéuticas para las especialidades de Psicología infantojuvenil, Terapia Ocupacional y Fonoaudiología **(para pacientes que necesitan o se atienden actualmente con más de una profesional, la modalidad corresponde a un Plan por especialidad).**

Los valores **vigentes del Plan** están asociados a la previsión del paciente, **en caso de pacientes Fonasa, se solicitará certificado de afiliación vigente.**

1.2. DURACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS SESIONES

Cada sesión tiene una duración total de 45 minutos, distribuidos en:

- 40 minutos de intervención terapéutica;
- 5 minutos de retroalimentación para padres y/o cuidadores.

En caso de requerirse un tiempo distinto al destinado a la retroalimentación habitual, éste deberá ser coordinado con recepción según disponibilidad de agenda. **Existe la alternativa de agendar una reunión online de 45 minutos en horario previamente coordinado con recepción y disponibilidad de la terapeuta , dicha sesión tiene un valor de \$20.000 (no forma parte de la mensualidad).**

Las sesiones se realizan con frecuencia semanal, entendiendo que la continuidad terapéutica es parte fundamental del proceso clínico.

- Si la familia por decisión voluntaria decide tomar sesiones semana por medio, no podrá optar al plan mensual.
- Si la terapeuta decide disminuir la frecuencia terapéutica, podrá optar al plan mensual.

1.3. BENEFICIO PLAN MENSUAL Y RESGUARDO DE HORARIO

El principal beneficio es el resguardo del día y horario asignado para cada paciente siempre que exista continuidad terapéutica y cumplimiento de las condiciones de este documento.

Centro CICA podrá reevaluar la continuidad del plan mensual:

1. Inasistencias reiteradas.
2. Incumplimiento de las condiciones de pago establecidas en este documento.
3. Conductas inapropiadas hacia profesionales o equipo administrativo.

Sobre los dos primeros puntos, el paciente podrá continuar su atención bajo modalidad sesión a sesión, según disponibilidad y valores vigentes.

En caso de incurrir en el tercer punto, se dará por finalizada su proceso terapéutico en el centro CICA, no se realizará devolución de dinero si existen sesiones ya reservadas o pendientes de ejecución dentro del ciclo contratado.

1.4. CONFIRMACIÓN DE SESIONES Y CANALES OFICIALES

La confirmación de las sesiones podrá realizarse mediante los canales oficiales definidos por Centro CICA, incluyendo mail de confirmación de la plataforma Reservo y WhatsApp directo con recepción.

Toda comunicación de tipo administrativa deberá realizarse exclusivamente con **recepción de Centro CICA** mediante los canales oficiales de atención. Las profesionales no actúan como canal administrativo, por lo que toda información de esta índole entregada a ellas, no se considerará un aviso formal válido. Centro CICA, no comparte correo electrónico y número celular de ninguna de sus terapeutas.

La confirmación de asistencia a cada sesión deberá realizarse, como máximo, hasta las 18:00 del día previo a la atención, por los canales oficiales definidos por Centro CICA.

En caso de no recibir confirmación dentro de dicho plazo, Centro CICA podrá disponer libremente del horario para asignarlo a otro paciente, considerándose la sesión automáticamente cancelada. Esto también aplica para la modalidad de pago sesión a sesión.

1.5. POLÍTICA DE INASISTENCIAS Y RECUPERACIÓN DE SESIONES

La modalidad contempla una frecuencia terapéutica semanal y el resguardo de un horario fijo para el paciente, por lo que las sesiones son planificadas y reservadas anticipadamente para cada familia.

Toda inasistencia del paciente se considerará como sesión realizada y no será recuperable, independientemente del motivo informado o de la anticipación con que se comunique.

La única excepción corresponderá a situaciones de salud del paciente debidamente acreditadas mediante certificado o licencia médica emitida por un

profesional competente. Dicho documento deberá enviarse hasta las 19:00 horas del día siguiente a la sesión.

Vacaciones familiares, viajes, actividades escolares, fines de semana largos, celebraciones, cambios de rutina, horas médicas agendadas u otras situaciones personales ajenas a Centro CICA no constituyen causales de recuperación ni extensión del Plan.

En caso de ausencia atribuible al profesional o a Centro CICA, la sesión será reagendada sin perjuicio para la familia.

1.6. POLÍTICA DE RETRASOS:

- Si el paciente llega atrasado, la sesión comenzará al momento de su llegada y se realizará únicamente durante el tiempo restante del bloque asignado, con el fin de no afectar las atenciones posteriores.
- Si el paciente va con retraso y decide que no tomará el tiempo que le queda de la sesión, esta se considerará realizada.
- Si el paciente no se presenta y no acredita la inasistencia con licencia médica hasta el día siguiente a las 19:00 horas, se la sesión se considerará realizada.

1.7. VIGENCIA DEL PLAN

Las sesiones del Plan son personales e intransferibles y no podrán utilizarse como saldo a favor para otros servicios, especialidades, pacientes o períodos posteriores.

La recuperación de sesiones no realizadas dentro del plan sólo procederá en los siguientes casos:

- a) Ausencia atribuible al profesional o Centro CICA
- b) Licencia o certificado médico del paciente enviado hasta las 19:00 horas del día siguiente de la sesión.

1.8. SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DEL PLAN

La suspensión voluntaria del Plan implica la pérdida automática del horario protegido y de las condiciones asociadas a esta modalidad. En caso de que el paciente desee mantener su proceso terapéutico en el Centro, ingresará al modelo de pago sesión a sesión.

En caso de solicitar posteriormente el reingreso al Plan, éste quedará sujeto a evaluación administrativa y disponibilidad de agenda al momento de la solicitud, sin garantía de conservar el mismo horario o profesional tratante.

Asimismo, Centro CICA podrá limitar o rechazar el acceso a esta modalidad en casos de interrupciones reiteradas, uso intermitente del Plan o incumplimiento frecuente de las condiciones administrativas y terapéuticas establecidas.

1.9. PAGOS

El pago de cada nuevo Plan deberá realizarse, como máximo, hasta el día anterior a la primera sesión del siguiente ciclo de sesiones, mediante cualquiera de los medios de pago habilitados por Centro CICA (link de pago para tarjetas, transferencia, efectivo). El pago también podrá realizarse durante la última sesión (cuarta) del ciclo anterior.

Hasta dicho plazo (día previo a la primera sesión del siguiente ciclo), Centro CICA mantendrá reservado el horario habitual del paciente entendiendo la continuidad del proceso terapéutico.

En caso de no realizarse el pago dentro del plazo señalado, Centro CICA podrá liberar automáticamente las horas reservadas, quedando las futuras sesiones sujetas a disponibilidad de agenda.

En caso de que el paciente no pueda asistir por motivos de salud debidamente acreditados mediante certificado o licencia médica enviada oportunamente, Centro CICA podrá mantener temporalmente el horario reservado durante el período de licencia informado.

Finalizado dicho período, la continuidad del horario quedará sujeta a la regularización del pago correspondiente. En caso de no realizarse el pago, Centro CICA podrá liberar automáticamente las horas reservadas, quedando las futuras sesiones sujetas a disponibilidad de agenda.

Los pagos efectuados por concepto de Plan o sesiones individuales no son transferibles ni reembolsables (no se realiza devolución de dinero).

Los planes terapéuticos se ofrecen de lunes a viernes. La jornada de sábado queda excluida de esta modalidad.

2. MODALIDAD SESIÓN A SESIÓN

La modalidad sesión a sesión está disponible para las atenciones de Fonoaudiología, Terapia Ocupacional, Psicología Infantojuvenil y Psicología Adultos Online.

En esta modalidad **no existe resguardo de horario fijo**, por lo que cada sesión deberá ser agendada semanalmente, según disponibilidad.

Para Psicología Adultos Online, una vez confirmado el agendamiento, el equipo de Centro CICA se pondrá en contacto para coordinar la sesión y enviar el enlace de conexión.

2.1 AGENDAMIENTO Y PAGOS

Las sesiones pueden agendarse a través de www.centrocica.cl, pestaña “RESERVA AQUÍ”, o solicitando disponibilidad mediante WhatsApp.

En ambos canales, el agendamiento se confirma únicamente con el pago anticipado de la sesión. Los medios de pago disponibles son transferencia, tarjeta de débito y crédito.

Los pagos realizados no son reembolsables.

2.2 DURACIÓN DE LA SESIÓN

Cada sesión tiene una duración total de 45 minutos, distribuidos en:

- 40 minutos de intervención terapéutica;
- 5 minutos de retroalimentación para padres y/o cuidadores.

En caso de requerirse un tiempo distinto al destinado a la retroalimentación habitual, éste deberá ser coordinado con recepción según disponibilidad de agenda. **Existe la alternativa de agendar una reunión online de 45 minutos en horario previamente coordinado con recepción y disponibilidad de la terapeuta,** dicha sesión tiene un valor de \$20.000 (no forma parte de la mensualidad).

2.3 POLÍTICA DE INASISTENCIAS Y RECUPERACIÓN DE SESIONES

En caso de inasistencia por motivos de salud, la sesión podrá reprogramarse únicamente presentando licencia médica del paciente. La licencia deberá enviarse como plazo máximo hasta las 19:00 horas del día siguiente a la sesión agendada.

Se aceptará solo una licencia médica por sesión agendada (pagada).

Viajes, vacaciones, actividades recreativas, eventos familiares, compromisos laborales, escolares u otras situaciones personales no constituyen causales para reprogramar sin pérdida de la sesión.

Si la ausencia es atribuible a Centro CICA (por ejemplo, por indisponibilidad del profesional), la sesión será reprogramada sin costo para el paciente.

2.4 POLÍTICA DE RETRASOS:

- Si el paciente llega atrasado, la sesión comenzará al momento de su llegada y se realizará únicamente durante el tiempo restante del bloque asignado, con el fin de no afectar las atenciones posteriores.
- Si el paciente va con retraso y decide que no tomará el tiempo que le queda de la sesión, esta se considerará realizada.
- Si el paciente no se presenta y no acredita la inasistencia con licencia médica hasta el día siguiente a las 19:00 horas, la sesión se considerará realizada.

2.5 CONFIRMACIÓN DE SESIONES Y CANALES OFICIALES

La confirmación de las sesiones podrá realizarse mediante los canales oficiales definidos por Centro CICA, incluyendo mail de confirmación de la plataforma Reservo y WhatsApp directo con recepción.

Toda comunicación de tipo administrativa deberá realizarse exclusivamente con **recepción de Centro CICA** mediante los canales oficiales de atención. Las profesionales no actúan como canal administrativo, por lo que toda información de esta índole entregada a ellas, no se considerará un aviso formal válido. Centro CICA, no comparte correo electrónico y número celular de ninguna de sus terapeutas.

La confirmación de asistencia a cada sesión deberá realizarse, como máximo, hasta las 18:00 del día previo a la atención, por los canales oficiales definidos por Centro CICA.

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

La contratación y utilización del Plan de continuidad terapéutica implica la aceptación íntegra de los presentes términos y condiciones por parte del paciente y/o su apoderado. Esto también aplica para la Modalidad sesión a sesión.

La interpretación y aplicación de estas condiciones corresponderá exclusivamente a Centro CICA.

Centro CICA se reserva el derecho de modificar o actualizar estas condiciones cuando resulte necesario para el adecuado funcionamiento del servicio terapéutico.

Atentamente
Administración Centro CICA