

# DERECHOS Y DEBERES PACIENTES CERKIP

- **Reserva de hora:**

La reserva de horas se realizará mediante el sitio web [www.cerkip.cl](http://www.cerkip.cl). Una vez acordada fecha y hora, la paciente tendrá un plazo de 24hrs para realizar el pago de la sesión de asesoría (con transferencia electrónica) o bien, del plan seleccionado (transferencia, débito o crédito). En el caso de que sea con bono FONASA, debe enviar una foto del bono por el total de sesiones. Si el pago no se realiza en ese plazo, la hora quedará liberada para que otra persona pueda tomarla.

- **Horas subsiguientes:**

La paciente puede reservar sesión a sesión, por semana o por mes en el sitio web [www.cerkip.cl/agenda](http://www.cerkip.cl/agenda), siempre y cuando el plan de sesiones esté pagado en su totalidad. Si desea pagar sesión a sesión, ésta debe transferirse con al menos 24hrs de anticipación.

- **Medios de pago:**

Las sesiones de Evaluación y Asesoría deben ser canceladas mediante transferencia electrónica o efectivo. Para el pago del plan de tratamiento (más de 5 sesiones) puede ser mediante transferencia electrónica, débito o crédito (tanto para sesiones online como presenciales) o con bono FONASA (comprado en sucursal FONASA). La boleta para reembolso con ISAPRE se entregará una vez que esté cancelado el total de las sesiones tomadas.

# DERECHOS Y DEBERES PACIENTES CERKIP

- **Protocolo de atención.**

Debido a la situación sanitaria actual por la pandemia de COVID-19, las atenciones presenciales serán solo para casos específicos y necesarios de rehabilitación de piso pélvico solamente, en los horarios determinados por CERKIP, los cuales serán avisados debidamente. Es obligatorio que se cumpla el protocolo de atención presencial, de lo contrario, no podrá llevarse a cabo.

- **Disponibilidad de horas:**

Las horas disponibles se encontrarán en [www.cerkip.cl/agenda](http://www.cerkip.cl/agenda), según capacidad del espacio en CERKIP y de la disponibilidad horaria.

- **Confirmación de la hora:**

Una vez realizada la reserva de hora, la paciente recibirá un correo electrónico con la confirmación y el detalle de la reserva. Si es online, también recibirá el link para conectarse a la sesión.

- **Pérdida parcial de horas:**

Las sesiones tienen una duración planificada, por lo que solo se aceptará un atraso máximo de 15 minutos para comenzar. Si no llega en ese tiempo, se dará por tomada.

- **Cancelación de horas:**

Si desea anular una hora, debe ser con al menos 3 horas de anticipación, la cual podrá volver a agendar según disponibilidad. El cambio puede realizarse desde el mismo correo de confirmación recibido al realizar la reserva o dando aviso mediante WhatsApp o correo electrónico a CERKIP.

- **Sesión perdida:**

Se considerará como sesión perdida a aquella en que no se dio aviso de inasistencia dentro de las 3 horas de anticipación estipuladas o que excedió los 15 minutos de espera para comenzar con la sesión. No existirá la posibilidad de reagendar o devolver el valor de la sesión.

# DERECHOS Y DEBERES PACIENTES CERKIP

- **Suspensión de horas:**

Si por razones de parte del equipo, de las condiciones de CERKIP u otras asociadas a las atenciones online, no se puede llevar a cabo la sesión, se le informará a la paciente que es necesario reagendar.

- **Suspensión del tratamiento:**

Si por razones médicas o de fuerza mayor justificadas, se decide suspender el tratamiento, la paciente debe informar adecuadamente mediante correo electrónico.

- **Postergación del tratamiento:**

Si por razones médicas o de fuerza mayor justificadas, se decide aplazar el tratamiento una vez iniciadas las sesiones, se aceptará periodo de 3 meses máximo para retomarlas.

- **Devolución:**

La consultante tiene un plazo de 10 días desde que se suspende el servicio, para solicitar la devolución mediante correo electrónico a [contacto@cerkip.cl](mailto:contacto@cerkip.cl), indicando además los datos para realizar la transferencia. La devolución consta del valor de las sesiones pagadas y no realizadas, reteniendo un 20% de ellas. CERKIP tiene un plazo de 5 días hábiles para realizar la devolución.

- **Pérdida de la devolución:**

Una vez suspendido/postergado el tratamiento no podrán optar a devolución o reagendamiento:

- Quienes hayan dejado pasar más de 3 meses para retomar el tratamiento.
- Quienes no hayan solicitado la devolución dentro de 10 días desde que se suspende el tratamiento.

# DERECHOS Y DEBERES PACIENTES CERKIP

- **Regalos y muestras gratis**

Las consultantes podrán recibir 1 vez, durante todo su tratamiento, regalos y/o muestras gratis de los partners asociados a CERKIP. La variedad, cantidad y entrega van estar sujetas a la disponibilidad de los productos que se tengan en el centro y no se asegura que todas lo reciban. Están disponibles solo para aquellas que realicen atenciones presenciales. Si la atención es online y desea recibir el producto/muestra de igual manera, CERKIP no costeará los gastos de envío, por lo que deben correr por parte de la consultante.

*Cualquier felicitación, duda, reclamo o sugerencia, puede hacerse llegar a [contacto@cerkip.cl](mailto:contacto@cerkip.cl)*

*Equipo CERKIP.*

---

*Nombre y Firma*