

TERMINOS Y CONDICIONES

AGENDAMIENTO, REAGENDAMIENTO Y CANCELACIÓN DE CITAS

El equipo de profesionales asistenciales y administrativos de ACERCA te solicitan leer detallada y cuidadosamente los términos y condiciones de agendamiento, reprogramación y cancelación de citas. Estos términos y condiciones han sido escritos pensando en tú bienestar, gracias por tomarte el tiempo de leerlos. En caso de no estar de acuerdo con estos, te sugerimos hacérselo saber lo antes posible, para aclarar tus dudas y/o proceder a la cancelación de tú cita asignada.

- El agendamiento de citas será realizado por nuestra gestora de atención al Usuario Nancy Montaña. Ella, de acuerdo a la disponibilidad de horarios de los profesionales te ofrecerá los posibles espacios para realización de la atención.
- Para iniciar el proceso de agendamiento y facturación de cita de primera vez requerimos nos proporciones unos datos e información básica, mediante el diligenciamiento del siguiente link:

https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=dQCN_7iktEWX1me2slxxONhqgeFdI9VMsdMHyvYXRY5UNVZTTzY1SUhOM0UwSVhPUVF_WV1E1SUU2Ry4u&Token=9f8a4f89a9674f4882ad47125393cf31

- Para garantizar el agendamiento del espacio de tú cita: primera vez, seguimiento y/o reprogramación, es necesario que nos envíes soporte de pago una vez se haya concretado con nuestra gestora de atención al usuario la fecha y hora de tú consulta, en un tiempo máximo de 24 horas posterior a su programación.
- Usualmente las citas serán confirmadas el día hábil anterior por parte de nuestra gestora de atención al usuario. Para garantizar el agendamiento de tú cita es importante que por favor nos envíes el soporte de pago el día hábil anterior a la cita antes de las 5:00pm.
- Para las consultas de primera vez, confirmadas, al correo que relacionaste en el link de datos, te serán enviados los formatos consentimientos informados para la realización de tu atención, por favor léelos detenidamente y firmálos digitalmente, estos consentimientos te serán enviados desde el software clínico de ACERCA. Deben estar firmados antes de dar inicio a la sesión.

acerca

- Si tu cita es presencial deberás dirigirte a la Carrera. 12 # 119-08 oficina 302 Edificio Box Office- Barrio Santa Bárbara. Es importante que llegues con 15 minutos de anticipación. (Parqueadero sujeto a disponibilidad).
- Si tu cita es virtual, te será enviado con anticipación el link para la conexión.
- Los profesionales esperan 10 minutos online y de manera presencial. Si no logras conectarte a tiempo, la cita se dará por tomada. Excepto por una condición de fuerza mayor (*). Lo anterior con el fin de garantizar un espacio de tiempo adecuado para tu atención.
- En caso de que desees cancelar o reprogramar tu cita te pedimos que realices la cancelación y reprogramación máximo 24 horas antes en nuestra línea de atención. (Horario: lunes a jueves de 8 am a 5 pm y viernes de 8 am a 2 pm). De lo contrario la cita se dará por tomada.
- Si desees cancelar definitivamente tu cita y esta se encuentra paga, debes tener en cuenta que no se podrá hacer reintegro del dinero, excepto por razones de ESTRUCTA FUERZA MAYOR, con los soportes respectivos.

*(*Causa de fuerza mayor: circunstancia personal o familiares urgentes imprevisible e inevitable relacionados con familiares o personas convivientes, en caso de enfermedad o accidente que hagan indispensable su presencia inmediata.*

Cordialmente,

EQUIPO ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL ACERCA

 Carrera 12 #119-08 - oficina 302 Edificio Box Office

 324 595 4296