



# Política de Asistencia y Cancelación de Citas

En Aurrera Klinika, estamos comprometidos a proporcionar un servicio de calidad y atención personalizada a nuestros pacientes. Para garantizar la eficacia de nuestro servicio y el respeto mutuo entre nuestro equipo y nuestros pacientes, hemos establecido la siguiente política de asistencia y cancelación de citas:

## 1. Asistencia a las Citas:

- Se espera que los pacientes asistan a todas las citas programadas puntualmente.
- En la medida de lo posible, todas las citas futuras quedarán agendadas desde el primer día de la realización del Bono de sesiones o el Volante.
- Si por algún motivo no puede asistir a su cita, le pedimos que nos avise con al menos 48 horas de antelación. Esto nos permitirá reorganizar nuestro horario y atender a otros pacientes que puedan necesitar nuestra ayuda.

## 2. Cancelación de Citas:

- Las citas canceladas con menos de 48 horas de antelación sin justificación por motivos de urgencia se considerarán faltas sin justificar.
- Si necesita cancelar o reprogramar su cita, comuníquese con nosotros lo antes posible para evitar inconvenientes para usted y otros pacientes.

## 3. Faltas sin Justificar:

- Se considerarán faltas justificadas:
  - Enfermedad repentina o emergencia médica
  - Lesión o incapacidad que impida al paciente moverse o viajar.
  - Obligaciones laborales o familiares inesperadas
  - Problemas de transporte inesperados, como averías de vehículos o problemas en el transporte público
  - Condiciones climáticas extremas que hagan peligroso viajar
  - Citas médicas urgentes

- En todo caso, el motivo de falta deberá ser justificado mediante la entrega del justificante pertinente. No se aceptarán como faltas justificadas el tráfico, el tiempo, reuniones sociales, vacaciones y demás motivos que no generen una imposibilidad real de acudir a la cita.
- Las faltas sin justificar pueden afectar negativamente su progreso en el tratamiento y la disponibilidad de citas futuras.
- Se permitirá una sola falta sin justificar. A partir de la segunda falta sin justificar nos reservamos el derecho de dar por realizada la sesión. Con la tercera falta sin justificar y en adelante nos guardamos el derecho de rescindir su tratamiento o solicitar un depósito para programar futuras citas.

#### **4. Reprogramación de Citas:**

- Si necesita reprogramar una cita, haremos todo lo posible para encontrarle una nueva cita en el momento que le resulte conveniente, siempre que haya disponibilidad.
- La elección del tipo de sesiones como el propio tratamiento la tomará el fisioterapeuta, teniendo siempre en cuenta la mejor opción para la mejora de la dolencia/lesión/patología del paciente.

#### **5. Tratamiento**

- La elección del tipo de sesiones como el propio tratamiento la tomará el fisioterapeuta, teniendo siempre en cuenta la mejor opción para la mejora de la dolencia/lesión/patología del asegurado

#### **6. Uso de instalaciones:**

- Para garantizar un tratamiento eficaz, se requiere que los pacientes usen ropa deportiva o cómoda que no interfiera con el tratamiento.
- Es necesario evitar prendas ajustadas o que restrinjan el movimiento durante las sesiones de fisioterapia así como el uso de faldas, zapatos de tacón y demás prendas que no sean apropiadas para realizar actividad física.
- Para garantizar la higiene y el bienestar de todos nuestros pacientes, es obligatorio que cada paciente traiga su propia toalla para su uso en el gimnasio. La toalla deberá ser utilizada tanto para el secado personal como para cubrir las superficies de los equipos durante su uso.



- Después de utilizar cualquier equipo en el gimnasio o en las áreas de tratamiento, cada paciente es responsable de limpiarlo adecuadamente. Para ello, la clínica proporcionará productos de limpieza adecuados y fáciles de usar en estaciones designadas. Esta práctica asegura que todos los usuarios disfruten de un ambiente limpio y seguro.

Al firmar a continuación, usted reconoce que ha leído y comprendido la política de asistencia y cancelación de citas de Aurrera Klinika, acepta cumplirla y asumir las posibles consecuencias que acarrearía el no cumplimiento de esta.