

Preguntas frecuentes

1. ¿Qué tipo de servicios puedo adquirir a través de la plataforma?

A través de nuestros canales digitales, puedes acceder a servicios de atención en salud y bienestar, incluyendo consultas individuales en áreas como psicología, fisioterapia, nutrición y enfermería en salud mental, así como talleres, cursos y programas grupales orientados al desarrollo personal y el cuidado integral de la salud.

2. ¿Cómo puedo agendar un servicio?

La programación de los servicios especializados de salud como psicología, fisioterapia y otros se realiza directamente con nuestros asesores, los demás talleres y programas se pueden comprar a través de la plataforma digital seleccionando el tipo de servicio y el horario disponible. Una vez realizado el pago, se enviará la confirmación de la cita o inscripción al correo electrónico o medio de contacto registrado.

3. ¿Puedo cancelar o reprogramar una cita o un servicio?

Sí. Las citas pueden ser canceladas o reprogramadas con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas. En caso de no cumplir con este plazo, no se garantiza la reprogramación ni la devolución del dinero, conforme a lo establecido en la política de cancelaciones. También puedes cancelar la participación en un taller o un programa con una antelación mínima de (48 horas) y utilizar tu dinero para otro programa o taller.

4. ¿Qué sucede si no asisto a mi cita?

La inasistencia sin previo aviso se considera como servicio prestado, debido a la reserva del espacio profesional y la disposición de recursos institucionales, por lo cual no dará lugar a reembolso.

5. ¿Puedo solicitar la devolución de mi dinero?

Los reembolsos aplican únicamente en los casos establecidos en la política de devoluciones, tales como el ejercicio del derecho de retracto dentro del término legal, la imposibilidad de prestar el servicio por causas atribuibles a la institución o errores en el proceso de pago.

6. ¿Los servicios tienen garantía?

Sí. Nuestros servicios cuentan con garantía en términos de calidad e idoneidad profesional. En caso de presentarse alguna inconformidad atribuible a la prestación del servicio, esta será evaluada y gestionada conforme a la política de garantía institucional.

7. ¿Qué pasa si no obtengo los resultados esperados?

Los servicios en salud constituyen obligaciones de medio y no de resultado, lo que implica que los resultados pueden variar según las condiciones individuales del usuario y su adherencia al proceso. Por esta razón, la no obtención de resultados esperados no constituye, por sí sola, un incumplimiento del servicio.

8. ¿Los talleres y cursos tienen devolución?

Los talleres y cursos cuentan con condiciones específicas debido a la limitación de cupos. Las cancelaciones realizadas con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación podrán dar lugar a reprogramación o devolución, según corresponda. Una vez iniciado el programa, no se realizan devoluciones.

9. ¿Los servicios son virtuales o presenciales?

La institución ofrece servicios en modalidad virtual, presencial o mixta, dependiendo del tipo de atención. Esta información será indicada de manera previa a la compra para que el usuario tome una decisión informada.

10. ¿Cómo se protege mi información personal y de salud?

El tratamiento de los datos personales se realiza conforme a la normativa vigente en Colombia en materia de protección de datos, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de la información suministrada por los usuarios.

11. ¿Qué debo hacer si tengo una queja o inconformidad?

El usuario podrá presentar sus quejas, reclamos o solicitudes a través de los canales oficiales de atención. Estas serán gestionadas conforme a los procedimientos internos de calidad, garantizando su análisis y respuesta oportuna.

12. ¿Recibiré seguimiento después del servicio?

Dependiendo del tipo de servicio, la institución podrá realizar seguimiento posterior con el fin de evaluar la satisfacción del usuario, promover la continuidad del proceso y fortalecer los resultados en salud, respetando en todo momento la confidencialidad y autonomía del usuario.

13. ¿Qué sucede si la institución cancela mi servicio?

En caso de que la institución deba cancelar un servicio por causas internas, el usuario tendrá derecho a la reprogramación o al reembolso total del valor pagado.

14. ¿Puedo transferir mi servicio a otra persona?

No. Los servicios en salud son de carácter personal e intransferible, dado que implican valoración individual, historia clínica y responsabilidad profesional directa sobre el usuario atendido.

Datos de contacto:

Correo electrónico: minhalmacomunicaciones@gmail.com

Línea telefónica: +57311384433

Página web: <https://sbkairos.cercia.co/>