

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA COMPRA DE SERVICIOS, AGENDAMIENTO Y PAGO DE CONSULTAS PRESENCIALES

Versión vigente a partir de octubre 2024

CONDICIONES GENERALES DE USO

Las presentes condiciones Generales tienen por objeto regular las condiciones de acceso y uso de los servicios que brinda el CORPORACION HVQ S.A., con nombre comercial HOSPITAL VOZANDES QUITO quién para efectos de este documento se denominará como “PRESTADOR”, particularmente las condiciones de la compra de servicios, agendamiento y pago de consultas presenciales a través de la plataforma web, caja presencial y/o cualquier medio digital, por parte de pacientes y otros que actúen a nombre de estos y que decidan por su voluntad adquirir nuestros servicios médicos.

Por favor, lea atentamente los siguientes términos y condiciones, al adquirir cualquier servicio ofrecido por EL PRESTADOR. Al adquirir nuestros servicios, usted acepta expresa e irrevocablemente los términos de uso y respecto del presente documento.

ACEPTACIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES DE USO

La adquisición de los servicios, agendamiento y pago de consultas presenciales a través de la plataforma web, caja presencial y/o cualquier medio digital, implica la aceptación de forma plena, expresa y sin reservas de las presentes Condiciones Generales de Uso. Cualquier persona que no acepte estas Condiciones Generales de Uso deberá abstenerse de adquirir los servicios y productos del PRESTADOR. Es decir, no podrá hacer uso de estos. Mediante la aceptación de este documento, el paciente declara que es una persona mayor de edad y que tiene derecho, capacidad y legitimación para aceptar su consentimiento a estas Condiciones Generales de Uso y para dar cumplimiento a las mismas, o que cuenta con las autorizaciones legales correspondientes y necesarias para representar a una persona. Podrán utilizar los servicios del PRESTADOR, todas las personas, independientemente de su nacionalidad o país de residencia. El objetivo de los servicios del PRESTADOR es brindar servicios médicos con el objetivo de cuidar la salud del paciente, ofreciendo calidad y eficiencia.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Sobre la información que el paciente nos proporciona y que se genera al acceder a nuestros servicios, garantizamos la confidencialidad de los datos de todos nuestros pacientes, incluyendo nombres, apellidos, así como otros datos personales e historiales clínicos y demás establecidos en la Ley. Para más información sobre la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales puede visitar el siguiente link:

<https://hospitalvozandes.com/politica-de-privacidad-y-proteccion-de-datos-personales/>

POLÍTICA DE USO

Detalle de procesos para facturar y hacer uso de los servicios del PRESTADOR:

- Previo a la consulta el paciente debe agendar su cita por los canales de agendamiento del PRESTADOR (Call Center, WhasApp, App, Caja Presencial y/o Web) y tiene la opción de que se le facture si tal agendamiento fue realizado por plataforma web, caja presencial y/o cualquier medio digital, o que estos puedan ser facturados antes de la cita y hora agendada de manera presencial.
- Todos los servicios ofertados por el PRESTADOR deben ser previamente agendados por medio de los canales antes mencionados, y la disponibilidad y horarios de atención varían según la disponibilidad del establecimiento de salud, sin que esto signifique una forma de responsabilidad para el PRESTADOR.
- El paciente tiene la responsabilidad de informarse del servicio antes de su adquisición.
- El paciente debe acudir con mínimo 20 minutos de anticipación de la hora agendada para generar el registro de asistencia de su cita.

PAGOS POR SERVICIOS

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados servicios, sólo pueden ser pagados con los medios disponibles que se indican en este Sitio Web y no se admiten la modalidad de pago en cuotas. El uso de las tarjetas se sujetará a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento.

En el caso que el agendamiento de la cita se realice por los canales Call Center y/o WhatsApp el paciente deberá realizar el pago en el plazo máximo de tres (3) días calendario contado a partir de la fecha de agendamiento de la cita, pudiendo hacer uso de los canales digitales y/o presenciales a su disposición. Esta condición no será aplicable para pacientes con seguro privado.

Asimismo, en caso de que el agendamiento de la cita por cualquier medio se produzca el mismo día de la cita agendada, se deberá realizar el pago en el mismo momento del agendamiento de la cita.

POLÍTICA DE REAGENDAMIENTO O PÉRDIDA DE CITAS

A. Si el paciente adquiere un servicio o producto que requiera de un diagnóstico previo, lo hace bajo su plena responsabilidad y riesgo, por lo que en ningún caso existirá devolución de valor alguno.

B. Si el paciente pierde su cita previamente facturada por cualquier motivo, el PRESTADOR no se hace responsable sea por su inasistencia, atraso, etc.; ya que nuestra atención para consultas es por reserva de cita programada.

C. Si el paciente acude con retraso a la cita, se entenderá que ha desistido de la misma, sin perjuicio de haber cancelado un valor que conoce que no está sujeto a reembolso.

D. En el caso de que el paciente no pueda atenderse en el horario definido previamente, podrá reagendar su cita presencial hasta veinte y cuatro (24) horas antes, por una sola vez, y en la misma especialidad. Para el re-agendamiento de citas deberá comunicarse con el Área de SERVICIO AL CLIENTE del PRESTADOR a través de sus canales oficiales.

FUERZA MAYOR

No asumimos responsabilidad sobre incumplimientos de nuestros servicios, debido a circunstancias externas imprevisibles, irresistibles e inevitables que alteren el cumplimiento de las obligaciones, tales como, pero no limitadas a: Fenómenos naturales, actos de terrorismo, guerras y otros que razonablemente limiten e impidan prestar los servicios por parte del PRESTADOR.

MODIFICACIONES DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES

El PRESTADOR podrá modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio Web los términos modificados. En todo caso, de haber modificaciones a los Términos y Condiciones éstos le serán informados al PACIENTE cuando requiera acceder a los servicios o productos, los que deberá aceptar previa a la provisión de estos.

POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Toda información que se relacione con la identidad y con las condiciones físicas y mentales presentes, pasadas o futuras como asimismo la historia clínica de los tratamientos médicos del paciente es considerada información de carácter privado y tratada como tal.

Para más información sobre la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales puede visitar el siguiente link: <https://hospitalvozandes.com/politica-de-privacidad-y-proteccion-de-datos-personales/>