

Normativa para citas y cancelaciones

Grupo San Juan con el objetivo de mejorar el servicio de reserva, confirmación y cancelación de las mismas.

Adecuando la oferta de visitas de forma equánime a la demanda de servicios de los usuarios para que puedan ser atendidos por nuestros profesionales de forma continuada, y considerando la prevalencia de ausencias no justificadas.

Desde Grupo San Juan, se ha decidido instaurar un protocolo para la mejora al acceso a la cita, su reserva y anulación de la misma.

Reserva de citas.

Los usuarios podrán reservar la cita para cada unidad de servicio en cada una de las recepciones de forma indistinta dependiendo del servicio solicitado y Teléfono 952 41 74 00 atendiendo a las distintas extensiones.

Servicios on-line:

<https://policlinicasanjuan.com/cita-online/> y citas@policlinicasanjuan.com

y WhatsApp inmediatos para cada servicio

- CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES 682 08 08 12
- CLINICA DE REHABILITACION Y FISIOTERAPIA 682 02 32 03
- CLINICA DERMATOLOGIA Y MEDICINA ESTETICA 629 20 80 66
- CLINICA DENTAL 682 04 07 90

Para los servicios no dependientes de compañía sin mediador, teléfono 952 41 71 35 y atenciónalcliente@policlinicasanjuan.com

Las citas serán confirmadas desde atención al cliente en las 48 horas previas a la visita.

Por Llamada telefónica – envío de SMS, WhatsApp o correo electrónico sin coste alguno

CONFIRMACION Y ANULACION DE CITAS

Las citas se darán por confirmadas, salvo notificación en las 48 horas previas.

Las citas no anuladas en tiempo y forma con cargo a compañías, se procederá a facturar, sin garantía de pago a la misma, salvo servicios no concertados.

Para los servicios no concertados por compañías, se solicitará una garantía de pago, consistente en el 50 % del importe por adelantado para servicios sin mediador y del 100 % para los copagos.

Asimismo, para cumplir con los horarios de los servicios de forma solidaria en la puntualidad, se establece un plazo de 12 minutos, como retraso asumible, para el aviso de llegada, para respetar el orden de agenda, salvo necesidades del servicio.

Superado ese tramo de tiempo, y siempre bajo los criterios del profesional, y disponibilidad del servicio se atenderá en agenda o al final de la misma.

Los retrasos no justificados superiores a 30 minutos, quedaran eximidos del cumplimiento de la visita por parte del profesional, pudiendo ejercitarse la garantía de la misma.

Si usted considerase que ha sido excesivo el tiempo de espera rogamos deje nota en recepción para poder subsanar y mejorar el cumplimiento por nuestra parte.

Cancelaciones de citas.

Usted puede reservar una visita y cancelarla por los mismos medios, salvo cita on-line.

La cancelación deberá realizarse con un periodo de anticipación mínimo de 24 horas, sin ningún perjuicio ni acreditación del motivo y agradeciendo lo hagan lo antes posible para ceder la misma a otro demandante.

En caso de ausencia a la cita sin la debida cancelación en el plazo de 24 h previas, se procederá a ejercitar la garantía de la reserva de manera que, si la misma es de seguro de salud, se pasará la consulta a la misma y si es reserva de particulares o copagos se facturará el importe cobrado por anticipado para la garantía de la misma.

En el caso de una sesión de BONO, si no se asiste a la cita y no se avisa con la suficiente antelación, la sesión se dará por perdida sin la posibilidad de poder recuperarse.

Todos los demandantes de servicio y los profesionales también, desean darles la mejor atención con la mayor prontitud, seriedad y respeto.

Conseguirlo, evitando el perjuicio que supone para todos las agendas no cumplimentadas debidamente y los consiguientes retrasos es posible con la responsabilidad de todos y el establecimiento de protocolos que lo faciliten.

Gracias, aunque atendemos urgencias en asistencia primaria sin cita, puede que el próximo hueco para especialistas pueda precisarlos usted