TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO.
Servicios Integrales de Asistencia, Cuidados y Traslados SpA
RUT: 78.521.776-4
Contacto Oficial: +56 9 2999 0095 | movilidadysaludasistida@gmail.com
Santiago, Región Metropolitana.

1. ALCANCE Y NATURALEZA DEL SERVICIO.

Servicios Integrales de Asistencia, Cuidados y Traslados SpA presta servicios privados de **asistencia en cuidados, acompañamiento clínico y movilización asistida** para personas con movilidad reducida temporal o permanente.

Rol profesional y alcance de las atenciones TENS: La atención es ejecutada de forma directa y personalizada por un(a) Técnico en Enfermería de Nivel Superior (TENS), enfocado en el confort, la seguridad motriz y el bienestar integral del usuario según la modalidad requerida.

Independientemente de la modalidad solicitada, el usuario a quien va dirigido el servicio tiene derecho de manera gratuita a una **Ficha de Control Preventivo de Signos Vitales**, en donde se realiza una valoración preventiva y registro de signos vitales no invasivos (presión arterial, saturación de oxígeno, frecuencia cardíaca, y glicemia capilar/HGT a requerimiento) al inicio de la atención **(en niños de 2 a 13 años, PA y HGT solo se realizan de manera exclusiva si el menor padece patologías crónicas de base, como hipertensión o diabetes, y es indicado por el tutor; en lactantes no está permitido tomar estos signos vitales)**.

a) **En acompañamiento y traslados:**
   - **Asistencia en marcha y movilidad:** Apoyo físico para la movilización desde el interior de la vivienda hasta el vehículo, manejo y estiba de ayudas técnicas (bastones, andadores, sillas de ruedas manuales) y embarque/desembarque ergonómico.
   - **Acompañamiento continuo en recintos:** Traslado interno en silla de ruedas o guiado por pasillos y rampas, apoyo en gestión de turnos/admisión en mesón o tótems, y compañía permanente en salas de espera, box médico y otros.
   - **Soporte en consultas médicas:** Ayuda para subir/bajar de camillas de examen, apoyo para desvestir/vestir al paciente si la atención lo requiere, toma de apuntes de las indicaciones del médico y entrega de un reporte ordenado a los familiares con recetas y órdenes al volver al hogar.

b) **En Cuidados y Asistencia Domiciliaria (Sin Traslado):**
   - **Higiene, confort y bienestar:** Asistencia en aseo diario (higiene, cambio de pañal si corresponde, lavado de manos/rostro y cuidado básico de la piel).
   - **Transferencias y cambios posturales:** Apoyo ergonómico para levantarse o acostarse, prevención de lesiones por apoyo prolongado y pequeñas caminatas asistidas dentro del hogar o patio.
   - **Alimentación asistida:** Asistencia y paciencia para la ingesta de comidas y líquidos preparados previamente por la familia.
   - **Acompañamiento y estimulación:** Compañía activa, conversación, estimulación básica o acompañamiento peatonal cercano para compras o trámites breves.
   - **Supervisión de medicación oral:** Recordatorio y apoyo en la toma oportuna de fármacos orales de uso habitual, según la receta e indicaciones prescritas por el médico tratante y dispuestas por la familia.

c) **Criterios de seguridad en ruta y acompañamiento:** Por razones estrictas de seguridad vial, resguardo y bienestar del paciente, el servicio se realiza en modalidad de conductor-asistente. Por lo tanto, en traslados de pacientes que se encuentren estables pero que cursen con diagnóstico de demencia, Alzheimer, pérdida de memoria o desorientación, es requisito obligatorio que viaje un familiar directo (cónyuge, hijos o padres) o tutor legal responsable en la cabina para brindar compañía, tranquilidad y contención emocional durante el trayecto (sin costo adicional de traslado para el acompañante).

d) **Traslado de menores de edad (Políticas de protección y tutoría):** Todo traslado o atención que involucre a un paciente menor de 18 años exige, de manera obligatoria e inexcusable, la presencia y acompañamiento continuo de su madre, padre o tutor legal durante todo el trayecto y la permanencia en el recinto asistencial. La empresa no realiza traslados de menores de edad en solitario. ***(En caso de menores que requieran Sistema de Retención Infantil según la normativa de tránsito vigente, el tutor deberá proveer la silla o alzador correspondiente).***

e) **Exclusión estricta de emergencias médicas y pacientes inestables:** El servicio corresponde exclusivamente a traslados programados y **no constituye una ambulancia de urgencia ni soporte vital avanzado (SAMU)**. No se realizan traslados de pacientes en riesgo vital inminente, con descompensaciones médicas agudas, requerimiento de soporte invasivo en ruta, **ni pacientes en crisis psiquiátrica activa, agitación psicomotora o conductas combativas/agresivas**. El servicio no contempla procedimientos invasivos, ni la administración de medicamentos inyectables, tampoco curaciones complejas de heridas o escaras avanzadas y la instalación/manejo de sondas. De presentarse una situación de este tipo, el traslado será suspendido de inmediato por razones de seguridad.

f) **Capacidad del vehículo y compatibilidad de ayudas técnicas:** La realización del traslado queda sujeta a las características físicas del móvil operativo:
   - **Capacidad de cabina:** Se admite al paciente más un **máximo de 2 acompañantes**, garantizando el uso individual y obligatorio de cinturón de seguridad de tres puntas.
   - **Ayudas técnicas permitidas:** Para garantizar un traslado seguro y prevenir caídas, el servicio cuenta con disponibilidad de silla de ruedas manual plegable y andador (burrito) para uso durante la atención sin costo adicional. En caso de que el usuario prefiera utilizar su propio equipamiento, el móvil está acondicionado exclusivamente para estibar ayudas técnicas plegables (bastones, andadores o sillas manuales), no admitiéndose sillas neurológicas rígidas ni motorizadas por razones de capacidad vehicular.

2. MODALIDADES DE ATENCIÓN Y TARIFARIO VIGENTE.

❖ **TARIFAS MÍNIMAS GARANTIZADAS DE SALIDA (REGIÓN METROPOLITANA**): Para resguardar la viabilidad y rentabilidad operativa, rigen pisos mínimos garantizados según la distancia y la comuna de atención desde nuestra base operativa en Maipú:
   - **Para servicios con traslado vehicular (Modalidades A y B):** Si al sumar la cantidad de tiempo de espera/asistencia más los kilómetros por recorrer, este valor resulta inferior a la tarifa base del anillo de la comuna, se cobrará siempre la tarifa mínima correspondiente a dicho anillo. De forma contraria, si el valor calculado de tiempo de espera/asistencia + los kilómetros, es mayor a la tarifa mínima por comuna, se cobrará el valor mayor calculado.
   - **Para Cuidados a Domicilio (Modalidad C):** La garantía de sustentabilidad rige mediante un piso mínimo de horas continuas de contratación según la ubicación del domicilio (Anillo 1: mínimo 2 horas; Anillo 2: mínimo 3 horas; Anillo 3: mínimo 4 horas), liquidándose a la tarifa horaria correspondiente sin descuentos ni tarifas reducidas por cantidad de horas.
   - **Para servicios de Acompañamiento en Eventos y Programas Interregionales (Modalidades D y E):** Aplican planes cerrados de cobertura exclusiva de 4 o 6 horas continuas.

❖ **ZONIFICACIÓN POR ANILLOS DE COMUNAS:**

- **Anillo 1: Tarifa mínima $18.000 / Piso Cuidados a Domicilio 2hrs. $24.000 - $30.000 - $36.000.** (Incluye: Cerrillos, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Padre Hurtado, Pedro Aguirre Cerda, Quinta Normal).
- **Anillo 2: Tarifa mínima $35.000 / Piso Cuidados a Domicilio 3hrs. $36.000 - $45.000 - $54.000.** (Incluye: Calera de Tango, Estación Central, Cerro Navia, Pudahuel, Conchalí, El Bosque, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Macul, Ñuñoa, Peñaflor, Peñalolén, Providencia, Quilicura, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago Centro, Talagante).
- **Anillo 3: Tarifa mínima $50.000 / Piso Cuidados a Domicilio 4hrs. $48.000 - $60.000 – $72.000**. (Incluye: Alhué, Buin, Colina, Curacaví, El Monte, Isla de Maipo, La Reina, Lampa, Las Condes, Lo Barnechea, María Pinto, Melipilla, Paine, Pirque, Puente Alto, San José de Maipo, San Pedro, Tiltil, Vitacura).

(Nota: Estos montos cubren el circuito de traslado ida y vuelta dentro de la comuna o trayectos locales, e incluyen hasta 1 hora de espera vehicular o asistencia inicial. Toda fracción posterior o distancia extra se liquidará según el valor normal por kilómetro y bloques de tiempo vigentes).

❖ **EJEMPLOS:**

➢ **Cuando el cálculo es INFERIOR a la Tarifa Base (Se cobra el Piso Mínimo) (Horario hábil)**

- **El Escenario:** Un paciente solicita un traslado ida y vuelta desde su casa en Maipú (Anillo 1) hacia la Clínica Indisa en Maipú, y requiere que la TENS lo acompañe durante 1 hora.

- **El Cálculo:**
  - Distancia total (ida y vuelta): 4 kilómetros x $1.000 = $4.000
  - Tiempo de asistencia TENS: 1 hora = $12.000
  - **Total calculado: $4.000 + $12.000 = $16.000**

- **Lo que se cobra realmente:** Como el total calculado ($16.000) es inferior a la Tarifa Base del Anillo 1 ($18.000), **se factura el Piso Mínimo Garantizado de $18.000.** Esto asegura que el encendido del vehículo, la reserva y el desplazamiento inicial de la profesional sean rentables.

➢ **Cuando el cálculo es SUPERIOR a la Tarifa Base (Se cobra el valor calculado) (Horario hábil)**

- **El Escenario:** Un paciente solicita un traslado ida y vuelta desde su casa en Pudahuel (Anillo 2) hacia el Hospital de la FACH en Las Condes, y requiere que la TENS lo espere durante 2 horas y media.

- **El Cálculo:**
  - Distancia total (ida y vuelta): 42 kilómetros x $1.000 = $42.000
  - Tiempo de asistencia TENS: 2,5 horas (1 hora base a $12.000 + 3 fracciones de 30 min a $6.000 c/u) = $30.000
  - **Total calculado: $42.000 + $30.000 = $72.000**

- **Lo que se cobra realmente:** Como el total calculado ($72.000) superó con creces la Tarifa Base de salida de Pudahuel ($35.000), **el piso mínimo se anula y se factura exactamente lo que dio el cálculo: $72.000.**

❖ **MODALIDADES DEL SERVICIO:**

A. Servicio integral (Asistencia + Traslado):

- **Tiempo de Asistencia/Acompañamiento TENS:** Aplica cuando se requiere a la profesional dentro de la consulta médica, exámenes o trámites. Contempla una base mínima de 1 hora de servicio (medida desde el ingreso al hogar hasta el retorno), el tiempo posterior que exceda dicha tolerancia se liquidará en bloques sucesivos de 30 minutos.
- **Traslado en Vehículo:** La distancia del traslado es cotizada y calculada previamente en plataforma web oficial de la empresa (seleccionando la ruta sugerida más rápida), entre el origen y el destino en circuito de ida y vuelta. El valor resultante incluye disponibilidad vehicular, combustible, peajes/TAG urbanos dentro de la Región Metropolitana. Opera bajo garantía de tarifa cerrada, el monto acordado no sufre recargos por congestión vehicular, tacos imprevistos o desvíos viales en ruta.

B. Traslado Exclusivo Con Espera: Modalidad diseñada para usuarios que solo requieren asistencia para subir o bajar del vehículo y durante el trayecto, sin acompañamiento dentro del recinto, y permite tener el vehículo a su disposición en el estacionamiento del lugar. Se calcula según el kilometraje de ida y vuelta más una base inicial de 1 hora de espera vehicular, el tiempo de espera adicional se liquidará en bloques sucesivos de 30 minutos.

C. Cuidados a Domicilio o Trámites Peatonales: Atención de enfermería y cuidados dentro del hogar o acompañamiento a pie a lugares cercanos sin traslado vehicular (cesfam, farmacia, supermercado, etc).

- Pisos Mínimos de Contratación por Anillo: Para resguardar la viabilidad del traslado del personal, rigen los siguientes tiempos mínimos continuos de servicio según la ubicación del domicilio y franja horaria:
    - Anillo 1: Mín. 2 horas continuas $24.000 - $30.000 - $36.000 (Lun a Vie – Sáb y Dom – Fes/Noc).
    - Anillo 2: Mín. 3 horas continuas $36.000 - $45.000 - $54.000 (Lun a Vie – Sáb y Dom – Fes/Noc).
    - Anillo 3: Mín. 4 horas continuas $48.000 - $60.000 – $72.000 (Lun a Vie – Sáb y Dom – Fes/Noc).

D. Acompañamiento en Eventos Sociales y Celebraciones: Cobertura especializada orientada a matrimonios, aniversarios, galas o celebraciones familiares, garantiza el confort, movilidad, supervisión de medicamentos orales prescritos y asistencia continua del usuario dependiente. Opera bajo modalidad de **Tarifa Plana Especial sin recargos por día u horario nocturno dentro de la Región Metropolitana.**

- **D.1) Pack asistencia en Recinto (Sin traslado):** Diseñado para familias que llevan al usuario en su propio vehículo y requieren la presencia exclusiva del TENS para su cuidado y acompañamiento permanente dentro del salón o centro de eventos.
    - **Plan Base**: 4 Horas de cobertura por $65.000
    - **Plan Total**: 6 Horas de cobertura por $95.000

- **D.2) Pack Integral Puerta a Puerta (Traslado Ida y Vuelta + Asistencia):** Cobertura completa de alta conveniencia donde el profesional se encarga de todo el ciclo: recogida en el domicilio del paciente, traslado seguro en el vehículo operativo (ida y regreso) y acompañamiento continuo durante el evento:
    - **Pack Base:** 4 Horas en el evento + Traslados por $95.000
    - **Pack Total:** 6 Horas en el evento + Traslados por $125.000

Tiempo Adicional en Recinto (Extensión de Cobertura): *Toda extensión presencial de acompañamiento clínico que exceda el plan contratado tendrá un valor de* ***$7.500 por cada fracción de 30 minutos*** *($15.000 por 1 hora, $22.500 por 1 hora 30 min y* ***$30.000 por 2 horas extras****). Este servicio contempla un tope máximo estricto de* ***2 horas adicionales*** *por evento para resguardo del descanso del personal.*

Requisitos operativos: El cliente o la productora del evento debe asegurar un espacio físico seguro, cómodo y resguardado para la permanencia del usuario asistido y los insumos clínicos. En jornadas nocturnas o extensas, se debe contemplar una pausa breve de descanso e hidratación para el profesional.

E. **Programas Interregionales de Alta Cobertura (Valparaíso y O'Higgins):** Para servicios de larga distancia con origen o destino interregional orientados a tratamientos especializados o controles médicos en Santiago, aplican tarifas planas paquetizadas con garantía de cobertura integral (incluyen traslado ida y vuelta puerta a puerta, combustible, TAG urbano, totalidad de peajes interurbanos de ida y regreso, y acompañamiento clínico del TENS):
   - **Programa Interregional Estándar:** hasta 4 horas de permanencia y asistencia por $250.000.
   - **Programa Interregional Crónico / Oncológico:** hasta 6 horas de cobertura continua y acompañamiento diseñado para procedimientos médicos extensos como quimioterapias, diálisis o cirugías ambulatorias por $300.000.
   - **Tiempo adicional no programado:** Aplica exclusivamente sobre el Programa Interregional Estándar (4 horas) con un tope máximo de hasta 2 horas extras, por normativas de seguridad en conducción interurbana y prevención de fatiga, el Programa Crónico / Oncológico (6 horas) opera con cobertura cerrada improrrogable. El valor es $15.000 por 30 minutos extra, $25.000 por 1 hora extra, $40.000 por 1 hora y 30 minutos, y $50.000 por 2 horas extras.

❖ **ESTACIONAMIENTOS EN RECINTOS DE SALUD:** Los costos de estacionamiento **NO forman parte de la tarifa de ningún viaje**, plan o servicio que prestamos y corre por cuenta de quien realiza la contratación, se rinden y reembolsan al término de la atención conforme al valor exacto del ticket o boleta física entregada por el establecimiento.

❖ **JORNADAS OPERATIVAS Y RECARGOS DE HORARIO:**
   - **Jornada Hábil:** Aplica de lunes a viernes entre las 06:00 y las 20:00 horas.
   - **Jornada Fin de Semana:** Aplica para sábados y domingos entre las 06:00 y las 20:00 horas.
   - **Jornada Especial:**
     - Días Festivos: Aplica a feriados oficiales de calendario en jornada diurna de 06:00 a 20:00hrs.
     - Horario Nocturno: Aplica entre las 20:00 y las 06:00 horas (restringido con carácter exclusivo a Cuidados en Domicilio y Acompañamiento en Eventos Sociales, sin traslados clínicos).

🌙 ***Exclusión Estricta de Traslado Médico Nocturno:*** *Los servicios de asistencia clínica y traslado vehicular (Modalidades A y B) operan de forma exclusiva en jornada diurna de 06:00 a 20:00 horas. La empresa no presta servicios de traslado clínico después de las 20:00 horas. El horario nocturno queda restringido de manera privativa a servicios programados de Cuidados a Domicilio y Acompañamiento en Eventos Sociales previamente acordados.*

Límites de Jornada y Cierre de Turnos (Semáforo Operativo): *Nuestros turnos concluyen nominalmente a las 12:00 hrs (Mañana), 20:00 hrs (Tarde) y 04:00 hrs (Noche), disponiendo de un margen técnico máximo de 30 minutos de tolerancia operativa (alerta amarilla en plataforma). Por resguardo de la puntualidad del paciente agendado a continuación y de los tiempos de conducción, toda atención que finalice dentro de este margen de tolerancia no admitirá extensiones presenciales de tiempo en el recinto médico o destino, debiendo iniciarse el retorno a la hora estipulada.*

❖ **TARIFARIO UNIFICADO**

Modalidades del servicio	Horario Hábil Lun a Vie 06:00 a 20:00	Sábados y Domingos 06:00 a 20:00	Festivos 06:00 a 20:00 Nocturno 20:00 a 06:00
A) Servicio Integral	$1.000 / km + $12.000 / hr. (fracción 30 min: $6.000)	$1.000 / km + $15.000 / hr. (fracción 30 min: $7.500)	$1.000 / km + $18.000 / hr. (fracción 30 min: $9.000)
B) Traslado Exclusivo con Espera	$1.000 / km + $8.000 / hr. (fracción 30 min: $4.000)	$1.000 / km + $10.000 / hr. (fracción 30 min: $5.000)	$1.000 / km + $12.000 / hr. (fracción 30 min: $6.000)

C) Cuidados a Domicilio	$12.000 / hora (fracción 30 min: $6.000) - 2 hrs (Piso A1): $24.000 - 3 hrs (Piso A2): $36.000 - 4 hrs (Piso A3): $48.000 - 5 hrs: $60.000 - 6 hrs (Tope Máx): $72.000	$15.000 / hora. (Frac. 30min: $7.500) - 2 hrs (Piso A1): $30.000 - 3 hrs (Piso A2): $45.000 - 4 hrs (Piso A3): $60.000 - 5 hrs: $75.000 - 6 hrs (Tope Máx): $90.000	$18.000 / hora. (Frac. 30min: $9.000) - 2 hrs (Piso A1): $36.000 - 3 hrs (Piso A2): $54.000 - 4 hrs (Piso A3): $72.000 - 5 hrs: $90.000 - 6 hrs (Tope Máx): $96.000
D.1) Asistencia en Eventos (Sin Traslado).	Tarifa Plana Especial única para cualquier día y horario (Incluye nocturno y festivos) Plan Base 4 hrs: $65.000 Plan Total 6 hrs: $95.000 30 min $7.500 / 1 hora $15.000 / 1 hr 30 min: $22.500 / 2 hrs $30.000		
D.2) Asistencia en Eventos (Con Traslado).	Tarifa Plana Especial única para cualquier día y horario (Incluye nocturno y festivos) Pack Base 4 hrs: $95.000 Pack Total 6 hrs: $125.000 30 min $7.500 / 1 hora $15.000 / 1 hr 30 min: $22.500 / 2 hrs $30.000		

3. RESERVA DE AGENDA Y FORMAS DE PAGO.

Para garantizar exclusividad en el horario y la disponibilidad operativa:

a) **Abono de Reserva (50%):** Para confirmar y bloquear de manera exclusiva la agenda del vehículo y del profesional en la fecha solicitada, se requiere un **abono obligatorio del 50% del valor total cotizado** (valor calculado según la modalidad solicitada y la jornada horaria correspondiente, si este valor resulta inferior al piso mínimo a pagar por anillo según su comuna, el abono del 50% corresponde a la tarifa mínima garantizada según su lugar de origen/anillo).

b) **Plazo de Confirmación:** El cupo permanecerá bloqueado temporalmente por un lapso máximo de **1 hora** tras el envío de los datos bancarios. Una vez recepcionado el comprobante de transferencia electrónica vía WhatsApp, la reserva queda formalmente confirmada.

c) **Liquidación del Saldo Restante:** El 50% restante (ajustado con el tiempo real de asistencia realizado y gastos rendibles) se cancelará al término del servicio mediante **transferencia bancaria, efectivo o tarjeta de débito/crédito** a través de terminal de pago electrónico en terreno.

d) **Comprobante Tributario:** Conforme a la legislación tributaria chilena vigente, al cierre del servicio la empresa emitirá a las personas naturales la respectiva **Boleta Electrónica Exenta de IVA**. En caso de requerirse por empresas, productoras de eventos, ELEAM o instituciones, se emitirá **Factura Electrónica Exenta de IVA**, debiendo el cliente proporcionar sus datos tributarios completos (RUT, Razón Social, Giro y Domicilio Tributario) al momento de contratar.

4. POLÍTICAS DE MODIFICACIONES, REPROGRAMACIONES Y CANCELACIONES.

a) **Reprogramaciones Oportunas y Desistimiento Voluntario (Con más de 12 horas de aviso):** Las solicitudes de cambio de fecha u horario deben informarse con un mínimo de 12 horas de anticipación a la hora pactada. En este caso, **el 100% del abono se mantendrá íntegramente a favor del contratante para ser aplicado en una nueva fecha dentro de un plazo máximo de 15 días corridos** (máximo 1 reprogramación por servicio agendado). En caso de que el cliente decida desistir, cancelar voluntariamente o manifestar que no desea reprogramar la atención, dicho abono no será reembolsado ni sujeto a devolución en ninguna circunstancia, imputándose como compensación por el bloqueo exclusivo de agenda y la pérdida de oportunidad de atención frente a otros solicitantes.

b) **Cancelaciones Tardías e Inasistencias (Menos de 12 horas):** Toda anulación informada con menos de 12 horas de anticipación a la salida programada, así como la no presentación del paciente al momento de la llegada de la profesional al domicilio, implicará la **pérdida total del abono (100% retenido)**, imputándose como cobertura de lucro cesante y reserva exclusiva de agenda no utilizada.

c) **Suspensión en terreno por incumplimiento de requisitos o inaptitud del paciente:** Si al presentarse el profesional en el domicilio se constata: (a) que un menor de 18 años no cuenta con su tutor legal (adulto), o carece del Sistema de Retención Infantil obligatorio por Ley de Tránsito; (b) que el usuario presenta una descompensación médica aguda (ej. hipoglicemia severa, compromiso de conciencia, apremio respiratorio) o crisis de agitación psicomotora y conducta violenta que impida un traslado seguro; o (c) falsedad u omisión deliberada de antecedentes clínicos críticos; **el servicio se suspenderá de inmediato en el lugar por motivos estrictos de seguridad y normativa legal, implicando la retención total del abono (100% de la reserva)** como compensación por el traslado vehicular realizado y la hora profesional reservada.

d) **Liberación anticipada de espera o cancelación del tramo de regreso:** En servicios contratados con **modalidad de ida y vuelta**, la tarifa de kilometraje cubre el circuito completo de desplazamiento. Si por decisión del usuario, indicación médica, hospitalización no prevista o demora excesiva del recinto, el contratante decide liberar a la profesional y prescindir del viaje de vuelta, **se mantendrá el cobro íntegro del kilometraje cotizado más el tiempo exacto de espera o asistencia efectivamente transcurrido hasta el momento del aviso**, debiendo liquidarse la diferencia resultante de forma inmediata en el lugar vía transferencia electrónica, efectivo o tarjeta de débito/crédito.

e) **Política de Devolución y Respaldo Legal:** En caso de cancelación voluntaria, desistimiento o inasistencia imputable al cliente o familiar con menos de 12 horas de aviso previo, no se efectuarán devoluciones de dinero ni reintegros bancarios, aplicándose el abono retenido como compensación por el bloqueo exclusivo de agenda y lucro cesante. En el imprevisto caso de fuerza mayor operacional o imposibilidad técnica directamente atribuible a la empresa, se reintegrará el 100% del abono transferido o se reprogramará con carácter prioritario según la preferencia del contratante.

5. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO Y FAMILIARES.

a) **Derechos del Paciente y Familiares:**
- Recibir un trato digno, respetuoso, empático y con estricto resguardo de su intimidad y confidencialidad médica.
- Contar con un profesional capacitado, identificado y con implementos de bio-seguridad e higiene.
- Ser informado con total claridad y antelación sobre el valor del traslado, la tarifa por hora de asistencia clínica, pago de estacionamientos y políticas de cancelación o modificación antes de confirmar la agenda, quedando expresamente establecido que el pago de la reserva constituye la aceptación y conformidad de dichas condiciones, sin lugar a reclamos tarifarios posteriores.
- Viajar en un vehículo limpio, seguro, climatizado y acondicionado para el transporte de ayudas técnicas (andadores, sillas de ruedas plegables, bastones, etc.)

b) **Deberes del Paciente y Familiares:**
- **Veracidad en la información clínica:** Informar con exactitud diagnósticos relevantes, nivel de movilidad, requerimientos especiales (ej. uso de oxígeno portátil), antecedentes de mareos, vómitos o desorientación antes de iniciar el viaje.
- **Acompañamiento obligatorio:** En casos de pacientes que cursen con demencia, Alzheimer, pérdida de memoria o desorientación (en estado compensado y no combativo), será requisito indispensable la presencia de un familiar directo (cónyuge, hijos o padres) o tutor legal responsable durante el traslado para brindar compañía y contención emocional en ruta.

- **Tutoría obligatoria de menores:** Garantizar que todo menor de edad viaje acompañado en todo momento por su madre, padre o tutor legal facultado para consentir atenciones médicas y supervisar al menor durante el trayecto.
- **Puntualidad:** El paciente debe encontrarse listo (vestido, alimentado y con documentación médica preparada) a la hora acordada para evitar retrasos que comprometan sus trámites personales o la agenda operativa de traslados de otros pacientes.
- **Cuidado y respeto en cabina:** Mantener una conducta colaborativa y de respeto hacia el profesional. Es obligatorio el uso de cinturón de seguridad durante todo el trayecto vehicular.

c) Confidencialidad, Secreto Profesional y Protección de Datos:

- **Deber de Reserva y Secreto Profesional:** En estricto cumplimiento de la Ley N° 20.584 y la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, toda la información clínica, diagnósticos, recetas, antecedentes personales y situaciones observadas durante la atención o dentro del box médico están amparadas bajo riguroso secreto profesional. La empresa se compromete a no divulgar, ceder ni compartir datos médicos con terceros ajenos al cuidado del paciente, entregando reportes exclusivamente al contratante, tutor legal o familiar debidamente individualizado.
- **Resguardo de la Imagen y Privacidad en Cabina:** Queda estrictamente prohibido a los usuarios y acompañantes realizar grabaciones de audio, video o fotografías a la profesional o dentro del vehículo durante la ruta o atención, salvo consentimiento expreso de ambas partes, resguardando la intimidad de los ocupantes y la concentración vial del servicio.
- **Dispositivos de Seguridad y Registro Audiovisual a Bordo (Dashcam):** Con la finalidad exclusiva de garantizar la seguridad vial, el resguardo físico integral de los ocupantes y contar con respaldo probatorio ante siniestros de tránsito o eventuales contingencias en ruta, el vehículo operativo cuenta con dispositivos de videovigilancia y registro audiovisual (cámaras de seguridad interior/exterior), al contratar el servicio o abordar el móvil, el usuario y sus acompañantes toman conocimiento y consienten expresamente dicho registro técnico. Las grabaciones obtenidas tienen carácter estrictamente confidencial, no serán exhibidas ni divulgadas públicamente en ninguna circunstancia, se mantienen almacenadas bajo protocolos de borrado cíclico regular y solo podrán ser puestas a disposición de los tribunales de justicia, Ministerio Público o compañías de seguros ante siniestros viales o requerimiento legal fundado.

6. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES.

La transferencia electrónica del abono de reserva (50%) o la contratación expresa del servicio constituye la **aceptación voluntaria, íntegra y sin reservas** de todas las cláusulas, deberes y políticas estipuladas en el presente documento **(Al realizar una transferencia, remita el comprobante al canal de WhatsApp +56 9 2999 0095).**

7. CANALES DE PAGO Y DATOS BANCARIOS OFICIALES.

- Razón Social: Servicios Integrales de Asistencia, Cuidados y Traslados SpA
- RUT Empresa: 78.521.776-4
- Banco: Scotiabank
- Tipo de Cuenta: Cuenta Corriente
- Número de Cuenta: 994989122
- Correo de Notificación: movilidadysaludasistida@gmail.com