

Términos y Condiciones Mente Sana by DR LLC

1. Naturaleza del Servicio

Mente Sana by DR, LLC ofrece servicios de acompañamiento emocional online a personas adultas de habla hispana en todo el mundo, brindado por profesionales con experiencia clínica y formación académica en Colombia. Este servicio no pretende sustituir el diagnóstico o tratamiento proporcionado por profesionales licenciados en el país de residencia del cliente.

Al acceder al servicio, el cliente declara que entiende la naturaleza del acompañamiento emocional y reconoce sus límites.

2. Duración y Puntualidad de las Sesiones

Cada sesión tiene una duración aproximada de 50 minutos. Se espera puntualidad por parte del cliente. En caso de retraso, la sesión se desarrollará con el tiempo restante para respetar la agenda establecida y no afectar a otros usuarios.

3. Modificación o Cancelación de Citas

Las citas deben ser modificadas o canceladas con al menos 24 horas de anticipación, exclusivamente dentro del horario laboral (lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 7:30 p.m., hora de Nueva York).

Ejemplo: Para citas programadas un lunes, la solicitud debe realizarse a más tardar el viernes anterior dentro del horario indicado.

4. Inasistencia y Cobro por Tardanza en Cancelación

Cuando una cita no es modificada o cancelada a tiempo, o si el cliente no se presenta, se cobrará el 50% del valor de la sesión como penalización. Esta política aplica sin excepción y tiene como objetivo respetar el tiempo del profesional, fomentar el compromiso del cliente y permitir que otras personas reciban en ese espacio la atención que necesitan.

En caso de que la cancelación sea por parte de la profesional, se compromete a reprogramar la cita lo más pronto posible, garantizando al cliente una nueva disponibilidad en el menor tiempo.

5. Pagos y Política de Reembolsos

Todas las citas deben ser pagadas por adelantado. No se realizan reembolsos bajo ninguna circunstancia.

6. Limitaciones del Servicio y Responsabilidad en Crisis

Mente Sana by DR, LLC no emite diagnósticos clínicos ni recetas médicas. El acompañamiento ofrecido es exclusivamente emocional y educativo, enfocado en el bienestar general.

En situaciones de emergencia, riesgo vital o crisis, es responsabilidad del cliente activar su red de apoyo y acudir al centro de urgencias más cercano. El acompañamiento emocional no reemplaza intervenciones clínicas ni protocolos de crisis presenciales prestados en su país de residencia.

7. Suscripciones y Paquetes

Estas modalidades están disponibles únicamente para pagos y tarifas en dólares estadounidenses (USD).

Suscripción: Consiste en un plan de 4 sesiones con un 5% de descuento, renovable automáticamente cada 4 semanas mediante cargo a la tarjeta de crédito registrada.

Paquete: Corresponde a un conjunto de 4 sesiones con un 10% de descuento, pagado por anticipado mediante Zelle.

En ambas modalidades, las sesiones deben ser solicitadas y programadas con anticipación dentro del horario disponible de la empresa, y utilizadas dentro del mismo ciclo de 4 semanas. No son acumulables para periodos futuros ni reembolsables.

Modificaciones o cancelaciones deben realizarse con al menos 24 horas de anticipación y dentro del horario laboral. De no cumplirse esta condición, la sesión se considerará utilizada.

Estas modalidades están diseñadas para promover la constancia, el compromiso y la continuidad, elementos esenciales para generar cambios significativos en el bienestar emocional del cliente.

8. Plataformas de Sesión y Privacidad

Las sesiones se realizan mediante Google Meet o WhatsApp (a elección del cliente). Se aplican las políticas de privacidad de dichas plataformas. Mente Sana by DR, LLC no se hace responsable por posibles vulneraciones de datos atribuibles a terceros o a fallos en la seguridad de estas plataformas.

9. Compromisos del Cliente

Al contratar los servicios de Mente Sana by DR, LLC, el cliente se compromete a:

- Brindar información veraz, clara y completa sobre su situación emocional y antecedentes relevantes.
- Programar, confirmar o modificar sus citas con al menos 24 horas de anticipación, respetando el horario laboral.
- Asistir con regularidad y puntualidad a las sesiones, comprendiendo que la constancia es clave para el proceso.
- Participar activamente en las sesiones y aplicar las estrategias trabajadas.
- Asumir la responsabilidad de su proceso emocional y decisiones fuera del espacio de sesión.
- Mantener una comunicación respetuosa y cordial en todo momento.
- Tomar las sesiones en estado de conciencia óptimo, evitando el consumo de sustancias psicoactivas, alcohol u otros agentes que puedan alterar su capacidad de atención o participación. En caso de hacerlo, la sesión será finalizada y se considerará como tomada sin derecho a reprogramación ni reembolso.

10. Compromisos del Profesional – Mente Sana by DR, LLC

El profesional encargado del acompañamiento emocional se compromete a:

- Atender con respeto, amabilidad y empatía, promoviendo un espacio seguro.
- Ser puntual y cumplir con los tiempos acordados para cada sesión.
- Contar con formación académica actualizada y experiencia clínica suficiente.
- Diseñar estrategias personalizadas basadas en evidencia científica.
- Respetar la confidencialidad del proceso dentro de los límites éticos y legales.
- Orientar al cliente en caso de detectar situaciones que excedan el alcance del servicio.
- Atender las sesiones en estado de conciencia óptimo, absteniéndose del consumo de sustancias psicoactivas, alcohol u otros agentes que puedan interferir con el ejercicio profesional.

Mente Sana by DR, LLC no garantiza resultados específicos y no se responsabiliza por decisiones tomadas por el cliente fuera del espacio de sesión. En situaciones de riesgo vital, el cliente es el principal responsable de buscar atención inmediata y activar su red de apoyo.

11. Aceptación de Términos

Al contratar los servicios de Mente Sana by DR, LLC, el cliente acepta haber leído, comprendido y estar de acuerdo con los presentes términos y condiciones.