

POLÍTICA DE SERVICIOS RED DE AMOR CUIDADO Y SALUD MENTAL

La Red de Amor y Cuidado en salud mental es un servicio de acompañamiento, promoción y prevención en salud mental de la Caja de Compensación Familiar COMFAMA.

Sus servicios se ofrecen bajo los principios éticos y técnicos que garantizan su adecuada prestación.

Ofrece 2 canales para la asignación y cancelación de las citas; canal telefónico a través de la línea 6043607080 - 018000415455, y la página <https://www.comfama.com/red-de-amor/>. Para las atenciones se cuenta con 3 modalidades: telefónica, virtual y presencial.

A continuación, podrás encontrar aspectos claves para tener en cuenta en nuestra política de servicio:

NUESTROS SERVICIOS

Los servicios descritos a continuación están disponibles tanto telefónica como por medio de video llamada con excepción de la terapia de pareja y de familia los cuales solo se prestan por medio de video llamada. Los agendamientos de nuestros servicios dependen de la disponibilidad de horarios de los profesionales.

La orientación psicológica sin costo: La orientación psicológica de la Red de Amor y Cuidado es una atención preventiva que busca favorecer hábitos adecuados, identificar pensamientos, emociones, creencias y reconocer los propios recursos que lleven al fortalecimiento de la salud mental. Es un servicio subsidiado en su totalidad por una sola vez para los afiliados a Comfama tarifas A y B.

Asesoría psicológica telefónica con costo: Es un servicio de asesoría profesional para momentos de crisis, indecisión o dudas en relación con acontecimientos familiares, sociales, personales, este es un servicio prestado mediante la oferta de sesiones individuales con un máximo de uso de dos sesiones por usuario. Este es un servicio con costo y con subsidio para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar tarifas A y B otros usuarios no tendrán este subsidio y podrán acceder al servicio con las tarifas establecidas.

Atención psicológica: Es una forma de intervención psicoterapéutica que busca a mediano plazo generar cambios en el comportamiento y conducta que pueden llegar a ser perdurables en el tiempo, cuando hay un riesgo de afectación en algún área de tu desarrollo emocional. Este es un servicio con costo y con subsidio para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar tarifas A y B otros usuarios no tendrán este subsidio y podrán acceder al servicio con las tarifas establecidas. Para acceder a esta cita debe primero si es afiliado a la Caja de compensación TA o TB hacer uso de la atención psicológica sin costo y luego adquirir las dos sesiones de asesoría con costo especial, este mismo producto deberá ser usado primero por los usuarios tarifa B o no afiliado quienes no tiene derecho al primera cita sin costo.

Terapia de pareja online:

Este servicio comprende tanto la evaluación, la asesoría y la terapia de pareja propiamente dicha, por medio de video llamada, este servicio les brinda a las parejas guía y acompañamiento para fortalecer su relación y hallarán oportunidades para resolver conflictos y mejorar la comunicación. Un espacio para redescubrir y comprender el vínculo emocional que los une.

Este es un servicio con costo y con subsidio para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar tarifa A y B otros usuarios no tendrán este subsidio y podrán acceder al servicio según las tarifas establecidas.

Importante que el equipo de jurídica valide si se constituye como una barrera de acceso el que el usuario deba descargar una plataforma específica.

Aclarar el termino online ya que anteriormente se especificó que solo era por videollamada.

Terapia de familia online:

Este servicio comprende tanto la evaluación, la asesoría y la terapia de familia propiamente dicha, por medio de vídeo llamada , este servicio les brinda a las familias abordar y resolver situaciones relacionadas con momentos vitales como el nacimiento de un hijo, la adolescencia etc., mientras que la terapia de familia es útil cuando se presentan malestares , dificultades en las relaciones y en la comunicación , que se han mantenido en el tiempo y que no se relacionan con situaciones puntuales.

Este es un servicio con costo y con subsidio para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar tarifa A y B otros usuarios no tendrán este subsidio y podrán acceder al servicio según las tarifas establecidas.

Hábitos de cuidado de la salud mental: Este servicio es subsidiado en un 100% para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar tarifas A y B, para otros usuarios el servicio **tiene** costo.

Los hábitos de cuidado de la salud mental consisten en el acompañamiento en el reconocimiento, la exploración y apropiación en la vida cotidiano de hábitos que ayudan al cuidado de la salud mental consta de sesiones de acompañamiento de 20 minutos cada una. Los hábitos disponibles son: Cuida tu mente y gestiona tus emociones; Activa tu cuerpo; Jugar y viajar con la imaginación y Cultura para encontrarte con tus emociones.

CANCELACIÓN O REPROGRAMACIÓN:

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles (de lunes a sábado y no incluye festivos) de antelación a la hora programada para su prestación.

Si la persona no atiende la llamada o la video llamada y no canceló el servicio 24 horas antes se dará por prestada, si el servicio no atendido es la orientación psicológica sin costo no tendrá derecho a usarlo nuevamente por un lapso de un mes, en este periodo de tiempo tendrá acceso a otros servicios de hábitos para el cuidado de la salud mental y a los servicios con pago y con subsidio parcial.

Nota: importante definir que hacer si fue el psicólogo quien no hizo el contacto con el usuario o si se tienen dificultades con el operador de llamadas de webex y el usuario no recibió la llamada.

Su cancelación y solicitud de reagendamiento deberá realizarse por medio de las líneas telefónicas 6043607080y 018000415455 o por medio de la página <https://www.comfama.com/red-de-amor/>

CONDICIÓN GENERAL PARA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN:

Cualquier tipo de devolución o saldo a favor de la prestación del servicio debe realizarse con 24 horas hábiles antes del inicio del servicio. En un tiempo inferior a este lapso no habrá lugar a devolución o saldo a favor a menos que se pueda comprobar motivos de fuerza mayor.

La devolución se realizará a quien pago el servicio, en caso de menores de edad a un adulto que haga parte del grupo familiar

Procede la devolución saldo a favor cuando:

En caso de equivocación en la compra del producto o pago múltiple del mismo se podrá realizar devolución, congelamiento siempre y cuando no lo programe, no haga uso de este o lo cancele 24 horas hábiles.

En caso de que el usuario decida no tomar el servicio y realiza su cancelación 24 horas hábiles antes de la prestación del servicio.

Cuando el usuario puede acreditar motivos de fuerza mayor o caso fortuito como: incapacidades médicas, accidentes, calamidades domésticas, situaciones de orden público entre otras, en estos casos no hay un tiempo mínimo para su cancelación.

Causas atribuibles a la prestación del servicio:

Las causas atribuibles a la prestación pueden deberse a situaciones relacionadas con la accesibilidad, oportunidad y pertinencia.

Accesibilidad:

Cuando el ingreso a la atención virtual por video llamada o llamada telefónica no pueda realizarse o se realice parcialmente debido a fallas tecnológicas atribuibles al prestador.

Cuando el servicio presencial no pudo prestarse por impedimentos relacionados con la infraestructura física de la sede en la cual se presta el servicio.

Cuando por cualquier situación el profesional asignado no puede prestar el servicio

Oportunidad:

Cuando el servicio es cancelado y/o reprogramado por el prestador y el usuario no está de acuerdo con dicha modificación.

Pertinencia:

Cuando se presenta un trato inadecuado, inobservancia de las guías o protocolo de intervención), puntualidad y pertinencia del servicio.

Cuando se realiza un cobro inadecuado del servicio en la sede de Comfama.