Así funciona la cancelación de los planes de Cerquita y qué pasa con la información de salud del paciente. Si tiene dudas, escríbale a Rosa o pida que la coordinadora le llame.

SIN PERMANENCIA

- Los planes de Cerquita no tienen permanencia mínima ni cláusula de salida.
- Puede cancelar cuando quiera.

CÓMO CANCELAR

- Escríbale a Rosa por el WhatsApp de Cerquita que quiere cancelar.
- Puede cancelar el paciente o la persona que contrató el plan. Si escribe otro familiar, la coordinadora lo habla con ellos.
- Antes de cancelar, Rosa le confirma lo que pasa y le pide su sí. Si quiere, nos cuenta por qué cancela: nos ayuda a mejorar.

QUÉ PASA CON EL PERIODO YA PAGADO

- El servicio sigue funcionando hasta el último día del periodo que ya pagó: recordatorios, Rosa, visitas y avisos.
- El plan no se renueva y no se hace ningún cobro más.
- El dinero del periodo en curso no se devuelve.

EL ÚLTIMO DÍA DEL SERVICIO

- Le enviamos por WhatsApp la carpeta de salud completa en PDF: datos del paciente, alergias y diagnósticos, medicamentos, mediciones, resultados de exámenes, bitácora de síntomas y eventos, citas e informes de cita, visitas de enfermería y, si los hay, los recuerdos de Mente activa.
- La carpeta le llega al paciente. Si el paciente no tiene WhatsApp, les llega a los familiares que tenían acceso.
- Ese día se cierra el acceso de los familiares a la carpeta.

LOS 30 DÍAS SIGUIENTES

- Durante 30 días guardamos los datos sin usarlos, por si decide volver o necesita otra copia de la carpeta.
- Si vuelve en ese tiempo, recupera su carpeta tal como estaba. Después, la inscripción empieza de cero.

EL BORRADO DE LOS DATOS

- El día 30 después de terminar el servicio borramos los datos de salud: mediciones, medicamentos, tomas, bitácora, exámenes, citas, informes, visitas, fotos y documentos, conversaciones con Rosa, recuerdos y alertas.
- Si prefiere que los borremos antes, pídalo por WhatsApp: los borramos apenas reciba su carpeta en PDF.

LO QUE SE CONSERVA

- La constancia de que se autorizó el tratamiento de los datos, porque la ley nos pide poder demostrarla.
- Los pagos y las facturas, por las obligaciones tributarias.
- Lo clínico de las visitas hechas a través de la IPS aliada queda en la historia clínica de la IPS, según las normas de historia clínica; Cerquita no la maneja.

SUS DERECHOS SOBRE LOS DATOS

- Según la Ley 1581 de 2012, en cualquier momento puede conocer, actualizar, corregir y pedir que se borren sus datos, retirar la autorización y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Para ejercerlos, escríbanos al WhatsApp de Cerquita.

Cerquita, cuidado en casa. Esta política puede actualizarse; la versión vigente es la que Rosa comparte por WhatsApp.