

## Términos y Condiciones del Proceso de Evaluación Psicológica en Libera

En Libera ofrecemos una variedad de evaluaciones psicológicas: integral, emocional, personalidad, inteligencia, pensamiento, madurez social y orientación vocacional.

Para ser atendido en una de nuestras especialidades en evaluación, es importante haber aceptado previamente los términos y condiciones descritos a continuación.

Separar una cita, hacer uso de nuestros servicios y pagar por los mismos se considera aceptación de nuestros términos y condiciones.

### **I. Modalidades de pago:**

Usted podrá cancelar el servicio a través de los siguientes medios:

- Pagos en efectivo en el consultorio.
- Transferencia bancaria a nuestra cuenta BCP por internet.
- Depósito bancario SOLO por agente BCP, no en ventanilla.
- Tarjeta de débito o crédito Visa por medio de POS.

Además, contamos con dos sistemas de pago:

- Precio regular: pagando sesión por sesión en el consultorio el mismo día de la cita.
- Precio con descuento: pagando el total de las sesiones del proceso de evaluación hasta con un día de anticipación a la primera cita programada.

### **II. Con relación a la confirmación de asistencia:**

- El cliente debe confirmar su asistencia (a nuestro correo [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe) o por mensaje de WhatsApp) hasta las 8pm del día anterior a la consulta (para atenciones programadas en el turno de 8am a 11am) o hasta las 12pm del mismo día (para atenciones programadas en el turno de 1pm a 8pm).
- De no confirmar en los horarios propuestos se procederá a liberar el espacio, mismo que será otorgado a otra persona que requiera la atención. Este hecho será considerado como una inasistencia a la cita programada.

### **III. Con relación a las tardanzas, inasistencias y reprogramaciones durante el proceso de evaluación:**

La notificación de inasistencia y/o reprogramación de las citas podrá realizarse en los horarios de 8am a 9pm de lunes a viernes, y los sábados en el horario de 8am a 1pm, en concordancia con lo expuesto en el apartado anterior.

Puede hacerlo por teléfono o a través de nuestro correo electrónico [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe). Para las citas de los días lunes, las reprogramaciones se podrán hacer hasta el día domingo a través de nuestro correo electrónico.

**Evaluación con precio regular (pagando sesión por sesión)**

- Si el cliente acude tarde a su cita, podrá ser atendido el tiempo restante, manteniéndose el pago total por esa cita. No se le podrá brindar tiempo extra-horario para compensar los minutos perdidos ni un descuento monetario.
- Si por tardanzas o inasistencias del cliente se hace necesario adicionar una o más citas para concluir satisfactoriamente con el proceso de evaluación, el precio por cada cita adicional será de S/.100.
- En el caso de no asistir a una de sus citas, solicitamos el pago por adelantado de la totalidad o el valor en soles del restante de citas como condición para programar las citas necesarias, a fin de concluir el proceso de evaluación. Esto es aplicable en las siguientes situaciones:
  - Si el cliente no asiste a una de sus citas (ya sea cancelando a último momento o sin avisar).
  - El cliente reprograma y/o cancela dos veces consecutivas su cita (a pesar de avisar con anticipación).

**Evaluación con precio con descuento (pagando el total de las sesiones hasta con un día anticipación a la primera cita programada)**

- Si el cliente acude tarde a su cita, podrá ser atendido el tiempo restante, manteniéndose el pago total por esa cita. No se le podrá brindar tiempo extra-horario para compensar los minutos perdidos ni un descuento monetario.
- Si por tardanzas o inasistencias del cliente se hace necesario adicionar una o más citas para concluir satisfactoriamente con el proceso de evaluación, el precio por cada cita adicional será de S/.60. Dicho pago se debe realizar por adelantado para poder programar las citas. Este monto no podrá ser descontado del pago depositado por el paquete de citas.
- La reprogramación de cada cita se puede hacer sin costo alguno sólo una vez a la semana, como máximo con un día de anticipación.
- Una misma cita no puede ser reprogramada más de una vez ni el mismo día. En caso de reprogramar por segunda vez o sin anticipación, para poder reprogramar la cita y así no perder la totalidad del pago de la(s) cita(s), el cliente deberá pagar previamente un adicional de S/.60. Este monto no podrá ser descontado del pago depositado por la cita o del paquete de citas. Este procedimiento solo podrá realizarse una sola vez, en caso contrario la cita se dará por tomada sin derecho a reclamo ni reembolso.
- En caso de inasistencia o reprogramación de la cita, el cliente tendrá 7 días hábiles para solicitar una nueva cita, pagando previamente el adicional de S/.60. De no comunicarse dentro de ese lapso para reprogramar la cita, la sesión será considerada como utilizada, sin derecho a reclamo ni reembolso.
- Todas las citas con descuentos por pago adelantado tienen un tiempo limitado para la programación y uso, el cual es de 2 meses contados desde la primera sesión asistida. Fuera de ese tiempo (a partir de los 2 meses y 1 día) no podrán ser retomadas las atenciones, ni tendrán derecho a reclamo ni reembolso.

- En caso de decidir no continuar con la evaluación, el cliente podrá ceder sus citas restantes a un familiar o amigo previa coordinación con nuestras asistentes a través de nuestro correo [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe) enviando los siguientes datos de la persona: nombre completo, copia DNI, celular y correo electrónico. La persona a quien el cliente cede su(s) cita(s) restante(s) se hace responsable del pago por las sesiones adicionales necesarias para culminar el proceso evaluativo.
- Si el cliente decidiera no continuar con las citas evaluativas, ni ceder su(s) cita(s) restante(s) a otra persona, no tiene derecho a reclamo ni reembolso del dinero restante depositado.

#### **IV. Con relación a la frecuencia de las citas de evaluación:**

- Las sesiones de evaluación tendrán lugar al menos una vez por semana. No obstante, en función de las recomendaciones del especialista esto podría variar. El cliente se compromete a seguir las recomendaciones brindadas.
- El incumplimiento de las recomendaciones del especialista en relación con la frecuencia de las citas de evaluación expone a que los resultados de esta puedan estar sesgados, siendo responsabilidad exclusiva del cliente. Por lo tanto, en ciertos casos será recomendable reiniciar el proceso de evaluación, el cual tendrá un costo (con precio con descuento o sin descuento) en función del número de citas que incluye.

#### **V. Con relación a las evaluaciones de menores de edad:**

- En la primera sesión los padres y/o cuidadores deben asistir a la cita sin la presencia del menor.
- Si en el transcurso de la evaluación el especialista considera necesario adicionar o incluir más citas con los padres y/o cuidadores para precisar o ampliar los hallazgos obtenidos en la evaluación, las mismas no tendrán costo alguno. Estas citas adicionales bajo ningún concepto podrán ser usadas para reemplazar a aquellas por inasistencias, tardanzas y/o reprogramaciones. Los familiares y/o cuidadores se comprometen a asistir a las mismas.
- Todo menor de edad deberá acudir a las citas acompañado por uno o ambos padres y/o cuidadores, caso contrario no podrá ser atendido por el especialista.
- En caso de tutores, deben venir con una carta de consentimiento emitido por ambos padres.
- Los padres y/o cuidadores se comprometen en participar y seguir las recomendaciones del especialista.
- En el caso que la atención de un menor de edad sea solicitada sólo por uno de los padres, este será el único encargado y responsable de informar al otro progenitor

sobre el procedimiento realizado, ya sea terapia, evaluación, entre otros. El consultorio no se hace responsable por las formas y medios de comunicación que empleen los padres. Si el progenitor que no pudo asistir a la sesión de terapia y/o evaluación del menor desea tener información del proceso, podrá hacerlo mediante una cita con el especialista tratante del caso, realizando un pago con antelación de S/.60 por la sesión.

- Solo se entregarán una vez los informes de evaluación. Los padres asumen la responsabilidad de compartir entre ellos la información de este. De requerir una sesión adicional para realizar la entrega de informe, este tendrá un costo de 60 soles.

#### **VI. Citas adicionales al número previsto para la evaluación:**

- En casos excepcionales, debido a la complejidad del caso o por la velocidad de ejecución del evaluado, el especialista solicitará una o más citas adicionales del área de evaluación, con la finalidad de ampliar la información necesaria para dar respuesta al motivo de consulta.
- Dichas citas no tendrán costo alguno, y bajo ningún concepto podrán ser usadas para reemplazar a aquellas perdidas por inasistencias, tardanzas y/o reprogramaciones.

#### **VII. Suspensión del proceso de evaluación o de las citas por parte del especialista:**

- El especialista podrá suspender la evaluación del cliente en los siguientes casos:
  - Si la persona evaluada actualmente no cumple los requisitos mínimos para realizar la evaluación, referentes a su estado físico y/o mental, haciendo que los datos obtenidos no sean confiables, hecho que pudiera ser perjudicial para el evaluado. En algunos casos podría ser necesario iniciar un proceso terapéutico antes de iniciar una evaluación.
  - Si el especialista encuentra prioritario que el cliente asista a consulta con otra especialidad que puede o no pertenecer a Libera.
- En estos casos solo se cobrará el monto de S/.100 por cita realizada, y si el cliente hizo el pago por adelantado del total de las sesiones de evaluación se procederá devolver el monto restante por las citas no realizadas.

#### **VIII. Cambio del tipo de evaluación solicitada:**

- El especialista podrá sugerir cambiar el tipo de evaluación solicitada, si es que considera que por el bienestar y mayor entendimiento de la persona es necesario evaluar otra o más áreas a las que se tenía previstas originalmente.
- Solo si la nueva área de evaluación incluye más sesiones, el cliente procederá a pagar por adelantado el monto restante según su modalidad de pago (con precio de descuento o sin descuento).

**IX. Con relación a la hipótesis diagnóstica en el informe de evaluación:**

- En el apartado de conclusiones del informe de evaluación se establece una hipótesis diagnóstica descriptiva, la que sirve de apoyo para establecer el diagnóstico clínico en salud mental. Dicho diagnóstico solo puede ser realizado por un médico psiquiatra, o, en ausencia de este, por un médico cirujano colegiado, de acuerdo con las normas técnicas aceptadas internacionalmente. Esto es en cumplimiento de la vigente ley N° 29889 peruana de salud mental.
- Si finalizada la evaluación el especialista y/o el cliente encuentran necesario establecer la categoría diagnóstica en salud mental, se sugiere que el cliente asista a consulta con un médico psiquiatra de su elección, pagando los honorarios correspondientes.

**X. Con relación a la entrega del informe:**

- Al concluir las citas del proceso de evaluación el cliente recibirá un informe impreso.
- Sólo se entregará una copia de este.
- Para la entrega de informe, el cliente debe cumplir los siguientes requisitos:
  - En caso de pertenecer al sistema de pago regular, el cliente debe haber realizado previamente el pago por la sesión de entrega de informe (no aplica para el sistema de pago por adelantado, donde la sesión de entrega de informe ya está incluida).
  - Haber concluido el proceso de evaluación con el número de citas designadas para su caso.
- El informe carece de valor médico – legal, por lo que no podrá ser utilizado para trámites. Los informes legales se emiten sólo en las instituciones públicas destinadas para ello.
- En el caso de mayores de edad, solo quien recibió la evaluación puede solicitar el informe.
- En caso de menores de edad, cualquiera de los padres o tutor autorizado puede solicitar el informe. Los padres o tutor autorizado asumen la totalidad responsabilidad en el uso de la información del informe.

**XI. Con relación al periodo de validez del informe:**

- Los resultados de la evaluación tendrán validez durante los 6 meses siguientes de haber concluido el proceso.
- Los resultados obtenidos en la evaluación al ser contrastados con el estado actual del paciente (posterior a la evaluación), podrían variar si la salud de éste, el contexto social y/o etapa evolutiva del desarrollo presentan cambios significativos.

**XII. Con relación al tiempo de resguardo del informe:**

- El tiempo de resguardo de la copia del informe es de 6 meses luego de haber sido emitido. Transcurrido este tiempo, el consultorio no asegura mantener una copia de este documento.

**XIII. De los objetos personales del cliente:**

- El consultorio no se hace responsable por la pérdida y/o robo de los objetos personales de los clientes o acompañantes dentro ni fuera de las instalaciones.

**XIV. En relación con la integridad física del cliente:**

- El cliente es el único responsable de su salud e integridad física, dentro y fuera de consultorio, por ello tiene el deber de comunicar al especialista tratante sobre alguna condición en especial que pudiese afectar su tratamiento o evaluación, tales como el uso de medicamentos, uso de suplementos vitamínicos o deportivos, alergias e intolerancias alimenticias, presencia de enfermedades, entre otros. El cliente deslinda de cualquier responsabilidad en materias de su integridad física al consultorio Libera.
- En los casos donde el cliente y/o su familia presumen que el cliente está en peligro su integridad física, se sugiere ir al área de emergencia más cercana a su lugar de residencia, para recibir los cuidados necesarios.

**XV. Con relación a la presunción de actos que vayan en detrimento de la integridad física y psicológica del usuario por parte del medio que le rodea:**

- Libera no es un centro de despistaje ante casos de presunción de violencia física, psicología y/o sexual, para ello hay entes denominados por el Estado para llevar a cabo esta labor, entre ellos: un Centro de Emergencia Mujer (CEM), alguna Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente (DEMUNA) u otros.
- Teniendo en cuenta lo mencionado en el anterior apartado, y en cumplimiento con las leyes peruanas vigentes, si el especialista encuentra indicios que ameritan la asistencia del paciente a un Centro de Emergencia Mujer (CEM) u otro ente del Estado destinado a tratar este tipo de problemática, este hecho será informado a los involucrados.
- Entre los indicios que ameritan la asistencia del paciente a este tipo de centros se encuentran: situaciones de maltrato físico y/o psicológico, negligencia, abuso sexual, entre otros relacionados.
- Los usuarios (padres, otros familiares, pareja y/o el paciente) se comprometen, en aras del bienestar del usuario, a visitar los entes antes mencionados.

- En caso los usuarios no cumplan con su compromiso, Libera como institución procederá a realizar la denuncia a la(s) instancia(s) competente(s) en caso de flagrancia. Los usuarios aceptan estos términos y condiciones, deslindando de cualquier responsabilidad a la empresa Libera psicólogos clínicos E.I.R.L.

**XVI. Con relación a la comunicación con los especialistas:**

- El cliente puede comunicarse con el especialista dentro de la hora de su cita. Pasado ese tiempo, el consultorio no garantiza la comunicación entre cliente y especialista, por los compromisos profesionales y personales que tiene el profesional dentro y fuera del consultorio.

**XVII. Del uso de las historias clínicas e información del cliente:**

- El consultorio se hace responsable de mantener la confidencialidad de la información señalada en las historias clínicas de nuestros clientes de terceros fuera de la institución, solo los profesionales del consultorio Libera que estén atendiendo al mismo cliente podrán hacer uso de la información descrita en la historia clínica teniendo como fin precisar el tratamiento y/o evaluación.
- El uso de las historias clínicas psicológicas, al ser de carácter reservado, profesional, comunicacional y subjetivo, carece de utilidad para personas ajenas al staff profesional del consultorio. Por lo tanto, se sugiere en su reemplazo la entrega de un informe psicológico, el cual será de mayor entendimiento para el usuario. Dicho informe se entregará siempre y cuando el cliente cumpla con los requisitos para emitir uno (ver punto X). El cliente acepta esta condición al hacer uso de nuestros servicios.
- En caso desee tener una copia de su historia clínica, el usuario debe llevar a cabo los siguientes pasos:
  - Llenar y entregar el formulario de solicitud de copia de la historia clínica, el cual pedirá en la recepción y/o enviando un correo a [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe).
  - Realizar un pago inicial de S/. 50 en efectivo en el consultorio, adicional a gastos administrativos que el trámite pueda generar, los cuales se cancelarán al finalizar el proceso.
  - La entrega de la copia de la historia clínica tiene un plazo de 5 días útiles.
  - Al momento de retirar dicha copia, el usuario debe presentar una copia del documento de identidad del paciente, de los padres y/o persona autorizada para retirar el documento.
  - El usuario dispone de un plazo máximo de 30 días desde la confirmación de la solicitud para recoger sus copias. Pasado este plazo, las copias serán eliminadas y de requerirlas el proceso tendrá que reiniciar.
  - La entrega de copias se realizará en el consultorio, de lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 pm, y de 3:00 pm a 6 pm.

**XVIII. Términos generales del consultorio Libera:**

- El consultorio comunica al cliente las condiciones y términos de sus servicios. Es responsabilidad del cliente tener conocimiento de ellos para asegurar que su experiencia en Libera sea óptima.
- Es responsabilidad exclusiva del cliente, recordar y asistir a la cita agendada. A pesar de las posibles soluciones que el consultorio puede ofrecer para que las programaciones se den de manera adecuada, no se hace responsable en caso el cliente tenga contratiempos que impidan cumplir con su cita programada.
- El consultorio tiene la potestad de cambiar las condiciones antes mencionadas, de acuerdo con las necesidades del servicio, con la finalidad de mejorar la calidad de atención.
- El día de la cita el cliente debe presentar su DNI. En el caso de menores de edad el DNI debe ser tanto del menor como del adulto responsable que lo trae a consulta. Si el cliente es extranjero debe presentar la documentación con la cual dispone.
- El cliente debe haber realizado el pago antes de iniciar su cita programada, esto respetando la modalidad de pago elegida por el cliente (precio sin descuento o precio con descuento).
- Al aceptar estas condiciones, excluye al consultorio de responsabilidad por incumplimiento del usuario de las condiciones señaladas.

*Gracias por su preferencia, le deseamos un buen día.*

*Atte.*

*Equipo de Libera*

---