

Términos y Condiciones del Servicio Social

En Libera ofrecemos una variedad de servicios de psicología para niños, niñas, adolescentes y adultos. Sin embargo, sabemos que no todas las personas cuentan con los recursos económicos para mantenerse en un proceso terapéutico. Es por esto que desarrollamos el área de servicio social, donde adecuamos nuestras tarifas a la situación económica de cada familia, manteniendo los estándares de calidad por los cuales somos reconocidos.

El servicio únicamente cubre el área de Psicología (psicoterapias y evaluaciones psicológicas). Quedan excluidos los servicios de psiquiatría, nutrición y psicoterapia online.

Para ser atendido, es importante haber aceptado previamente los términos y condiciones descritos a continuación.

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

I. Modalidades de pago:

Usted podrá pagar 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.

Para poder agendar una cita, el usuario deberá realizar el pago de esta previamente.

II. Con relación a la entrevista de motivo de consulta y evaluación socioeconómica:

- El cliente se compromete a llevar para la entrevista programada todos los documentos que están en la pagina web <https://libera.pe/servicio-social/>
- La cita de entrevista es única y no reprogramable.
- Esta cita tiene un costo de 20 soles, el cual será pagado el día de la cita en el consultorio.

III. Con relación a la confirmación de asistencia:

- El cliente debe confirmar su asistencia (a nuestro correo 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 12pm) 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, el mismo que será otorgado a otra persona que requiera la atención. Este hecho será considerado como una inasistencia a la cita programada.
- Es responsabilidad exclusiva del cliente, recordar y asistir a la cita programada. A pesar de las posibles soluciones que el consultorio pueda 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.

IV. Con relación a las tardanzas, inasistencias y reprogramaciones durante el proceso:

- Tardanzas: si el cliente acude tarde a su cita, podrá ser atendido el tiempo restante. No se le podrá brindar tiempo extra-horario para compensar los minutos perdidos ni un descuento monetario.
- Inasistencias: en caso de inasistencia la cita se considera como tomada y no se podrá realizar una devolución del dinero depositado. Para una nueva programación debe realizar un nuevo pago.
- Reprogramaciones: La cita que ya pagó se considera como tomada, sin derecho a devolución. Para hacer una reprogramación el cliente debe hacer un nuevo pago por el valor asignado a su cita.

V. Con relación al horario y duración de las citas:

- Las citas podrán tener lugar de lunes a viernes, de 8 am a 9 pm.
- Las sesiones tendrán una duración aproximada de 50 minutos.
- No se podrán agendar citas los sábados.

VI. Con relación a la frecuencia de las citas:

- Las sesiones terapéuticas generalmente tienen 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.

VII. Suspensión de la ayuda económica:

- El usuario quedará suspendido del área de servicio social y por lo tanto perdería el beneficio de la ayuda económica en los siguientes casos:
 - Si se corrobora que la información socioeconómica brindada es fraudulenta.
 - Si la persona no asiste con la frecuencia recomendada por el especialista.
 - Inasistencias reiteradas en el proceso (tres veces consecutivas).

VIII. Suspensión del proceso terapéutico por parte del especialista:

- El especialista podrá suspender el proceso terapéutico del cliente en los siguientes casos:
 - Si la persona actualmente no cumple los requisitos mínimos para realizar la terapia, referentes a su estado físico y/o mental.

- De ser necesario realizar un proceso de evaluación psicológico previo al tratamiento, el especialista podrá suspender temporalmente el proceso terapéutico hasta que se culmine el proceso de evaluación.
- Si el especialista encuentra prioritario que el cliente asista a consulta con otra especialidad que puede o no pertenecer a Libera.

IX. Con relación a la entrega de informes:

- Hay dos tipos de informes: informe de psicoterapia e informe de evaluación psicológica.
- Solo se entregará una copia de estos.
- Sólo el usuario del servicio, o en caso de menores, los padres o tutores legales, podrán solicitar y recibir el informe. En caso de terceros, estos deben traer una carta de autorización del usuario.
- 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 cumplimiento de la vigente ley N° 29889 peruana de salud mental, los informes no podrán reflejar un diagnóstico clínico sino sólo una hipótesis diagnóstica clínica. En caso de necesitar confirmar un diagnóstico, se recomienda acudir con los profesionales autorizados para ello, entiéndase, médico psiquiatra o, en ausencia de este, por un médico cirujano colegiado.
- 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.

Informe de psicoterapia:

- El informe de psicoterapia se puede realizar siempre y cuando el paciente haya asistido como mínimo a 4 sesiones consecutivas (según la frecuencia recomendada por el especialista) con el mismo profesional y que su última atención no exceda a los 3 meses.
- El mismo tendrá el costo equivalente a una sesión terapéutica. Para la elaboración del informe, el usuario deberá realizar un adelanto del 50% de este monto. El resto se pagará el día de la entrega del informe.
- Una vez realizado este adelanto, el informe será entregado en el plazo de una semana, iniciando el conteo desde el día de pago.
- El informe se entregará mediante una sesión de entrega de informe. El costo de esta sesión está incluido en el valor del informe.

Informe de evaluación psicológica

- Para la entrega de informe, el cliente debe haber concluido el proceso de evaluación con el número de citas designadas para su caso.
- Una vez finalizado el proceso, el informe se entregará en el plazo de una semana. La entrega se llevará a cabo a través de una sesión. El costo del informe está incluido dentro del costo de la sesión de entrega de informe.
- Los resultados de la evaluación tendrán validez durante los 6 meses siguientes de haber concluido el proceso.
- 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.

X. 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.

XI. 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.

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

- 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), DEMUNA, 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 (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.

XIII. 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.

XIV. 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 IX). El cliente acepta esta condición al hacer uso de nuestros servicios.
- En caso desee tener acceso a una copia de la historia clínica, el usuario debe llevar a cabo los siguientes pasos:
 - Llenar y entregar el formulario de solicitud de copia de historia clínica, el cual solicitará en la recepción y/o enviando un correo a 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.

XV. 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.
- Así mismo, es importante que el cliente revise los términos y condiciones de pertenecer al servicio social, así como los correspondientes al servicio en psicología que solicite.
- 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 cliente debe haber realizado el pago antes de iniciar su cita programada.
- 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 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.
- 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
