

## Términos y Condiciones para el Servicio de Psiquiatría Online

Con el objetivo de permitir a más personas acceder a un tratamiento psiquiátrico de calidad, y gracias a los últimos avances en telemedicina, en Libera hemos desarrollado el servicio de psiquiatría online.

En nuestro servicio mantenemos como pilares del tratamiento la calidez, empatía, ética, honestidad, respeto y la constante actualización en información médica, para así tener la capacidad de ayudar realmente a las personas que recurren a nosotros.

Además, estamos convencidos que el tratamiento farmacológico tiene efectos beneficiosos solo si el caso lo requiere, motivo por el cual nuestros especialistas manejan un enfoque inter y multidisciplinario para evaluar en qué medida y por cuánto tiempo debe seguirse el tratamiento psiquiátrico.

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.
- Tarjeta de débito o crédito Visa por medio de POS.

Para separar una cita en psicoterapia online, debe realizar el pago de esta por adelantado.

**Importante:** Una vez hecho el pago es obligatorio que el cliente envíe un correo electrónico a [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe), adjuntando el comprobante de pago escaneado, fotografiado o la constancia electrónica del mismo. En caso no envíe dicho comprobante, el consultorio no tendrá cómo verificar la conformidad de este y no podrá hacer válido el pago, por lo tanto, no podrá brindarse la atención. El consultorio no se hace responsable de este hecho.

### **II. Con relación a las sesiones de Psiquiatría Online en Libera:**

- Las atenciones virtuales se pueden brindar a pacientes solo a nivel nacional (Perú).
- Libera garantiza que las sesiones virtuales que realiza el especialista sean en un ambiente adecuado, no haciéndose responsable del ambiente que el cliente elija.
- Libera no se responsabiliza por la caída de la señal o imagen del dispositivo del cliente en el momento de la sesión virtual, si ocurriese un corte de luz o desperfecto impidiéndole mantener la conexión de la videollamada.
- Si ocurriese una caída de la señal o imagen del equipo electrónico del profesional de libera, será él/ella responsable de coordinar con el cliente, a través de las asistentes del consultorio, para volver a agendar la sesión o prolongarla de acuerdo con lo sucedido.

- Por respeto a la confidencialidad, las sesiones no podrán ser grabadas por el profesional ni por el cliente.

#### **Envío de la receta**

- Si el especialista emite una receta médica, de ser necesario esta será enviada por Courier los martes y jueves de la semana de la atención (siempre y cuando sea un día hábil, caso contrario será el día hábil próximo). \*Los gastos de envío corren a cargo del paciente (el pago es contra entrega). \* El tiempo de entrega es de 24 a 48 horas, no obstante, puede extenderse por problemas propios del transporte, los cuales son ajenos al consultorio.

### **III. 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 las citas programadas en el turno de 8am a 12m) y las 12pm (para las citas programadas en el turno de 1pm a 9pm).
- 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:**

- 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 lunes, las reprogramaciones se podrán hacer hasta el domingo a través de nuestro correo electrónico.
- Si el cliente inicia tarde su cita online, 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.
- 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 el mismo día ni más de una vez. En caso de que esto ocurra, el usuario deberá cancelar un adicional de S/. 50 como condición para poder reprogramar la cita y así no perder la totalidad del pago. Este monto no podrá ser descontado del pago depositado por la cita o paquete de citas.

Así mismo, este procedimiento solo se puede hacer una sola vez, caso contrario la cita se dará por tomada sin derecho a reclamo ni reembolso por parte del cliente.

- En caso de reprogramar, el cliente tendrá 7 días hábiles para hacerlo y así no perder la totalidad del pago de la(s) cita(s), y para ello deberá pagar primero el monto adicional antes mencionado. De no reprogramar en ese intervalo de tiempo, la sesión será considerada como utilizada, sin derecho a reclamo ni reembolso por parte del cliente.

**V. Condición general de todos los descuentos donde se realice el pago por adelantado:**

- Todas las citas con descuentos por pago adelantado tienen un tiempo limitado para la programación y uso de las citas. Fuera de ese tiempo no podrán ser retomadas las atenciones, ni tendrán derecho a reclamo ni reembolso, siendo que:
  - La cita única con pago por adelantado podrá utilizarse dentro de un plazo de un mes, una vez realizado el pago.
  - En el paquete de 2 citas, el total de estas podrán utilizarse dentro de un plazo de 2 meses considerada desde la primera sesión realizada. 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 el paquete de 3 citas, el total de estas podrán utilizarse dentro de un plazo de 4 meses considerada desde la primera sesión realizada. Fuera de ese tiempo (a partir de los 4 meses y 1 día) no podrán ser retomadas las atenciones, ni tendrán derecho a reclamo ni reembolso.
- En caso de decidir no continuar con el proceso, 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.
- Si el cliente decidiera no continuar con las citas, ni ceder su(s) cita(s) restante(s) a otra persona, no tiene derecho a reclamo ni reembolso del dinero restante depositado.

**VI. Con relación a la frecuencia de las citas:**

- La frecuencia de las citas estará determinada en función de las recomendaciones del especialista. El cliente se compromete a seguir las recomendaciones brindadas.

**VII. Suspensión del proceso de tratamiento por parte del especialista:**

- El especialista podrá suspender el proceso de tratamiento del cliente en los siguientes casos:
  - Si la persona actualmente no cumple los requisitos mínimos para realizar el tratamiento de forma ambulatoria en el consultorio, 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 de tratamiento 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.
- En estos casos, si el cliente realizó el pago por adelantado de más de una sesión, solo se cobrará el monto de S/.110 o 120 (según sea el caso) por cita realizada y se procederá a devolver el monto restante por las citas no realizadas (restándose un adicional por gastos administrativos).

#### **VIII. Con relación a los informes de psiquiatría:**

- El informe de psiquiatría se puede realizar siempre y cuando el paciente haya recibido como mínimo 4 sesiones (respetando la frecuencia recomendada por el especialista) con el mismo profesional y que su última atención no exceda los 3 meses.
- El mismo tendrá un costo de S./ 200. Para la elaboración del informe, el cliente deberá realizar un adelanto del 50% de este monto. El resto se pagará el día de la entrega del informe.
- El tiempo de elaboración del informe es de una semana, iniciándose el conteo con el día del pago del adelanto.
- Sólo se entregará una copia de este.
- Sólo el cliente del servicio podrá solicitar y recibir el informe. En caso de terceros, estos deben traer una carta de autorización del usuario.
- El informe carece de valor legal, por lo que no podrá ser utilizado para trámites de este tipo. Los informes legales se emiten sólo en las instituciones públicas destinadas para ello.
- El cliente asume los gastos de envío.
- 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.

#### **IX. 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.

**X. 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) 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 deslindan de cualquier responsabilidad a la empresa Libera psicólogos clínicos E.I.R.L.

**XI. En relación con la posibilidad de internamiento de cliente:**

- Es importante recordar que en Libera nuestros tratamientos son ambulatorios y no contamos con ningún servicio de internamiento ni estamos vinculados con ningún centro, público o privado, que ofrezca dicho servicio.
- Libera psicólogos clínicos E.I.R.L se deslinda de cualquier responsabilidad con el cliente, si por su condición actual es necesario recibir el tratamiento en internamiento. La responsabilidad que asumiría el centro de internamiento debe ser consultado por el cliente o su familia con dicha institución.
- Si el médico tratante en Libera y el cliente que está siendo internado, mantienen en el proceso de internamiento el vínculo profesional, es responsabilidad de ambas partes coordinar el tratamiento y honorarios correspondientes, deslindando de cualquier responsabilidad a Libera psicólogos clínicos E.I.R.L

**XII. 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 especialista dentro y fuera del consultorio.

**XIII. 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 en psiquiatría, 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 psiquiátrico, 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 VIII). El cliente acepta esta condición al hacer uso de nuestros servicios.
- En caso desee tener acceso a 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. No se hacen envíos de copias digitales de las mismas.

#### **XIV. 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 consulta 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 día de la programación de la cita el cliente debe enviar su documento de identidad, por fotografía o escaneado, a nuestro correo [info@libera.pe](mailto:info@libera.pe) para su registro.
- 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 tu preferencia, te deseamos un buen día.*

*Atte.*

*Equipo de Libera*

---

---