

## Términos y condiciones del Certificado en Salud Mental

En Libera estamos convencidos que el uso de fármacos psiquiátricos tiene efectos beneficiosos solo si por la condición actual de la persona 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:**

**Importante:** Antes de separar una cita para certificado de salud mental debe realizar el 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.

Una vez hecho el depósito es obligatorio que se 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 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.
- De no confirmar en el horario propuesto 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.

### **III. 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 paciente llegó fuera de la hora, el especialista tratará de atenderlo en un espacio adicional que no afecte a los otros pacientes que llegaron puntuales a su cita.
- 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 esta, el cliente deberá pagar previamente un adicional de S/.50. Este monto no podrá ser descontado del pago depositado por la cita o del paquete de citas.
- 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/.50. De no comunicarse dentro de ese lapso para reprogramar la cita, la sesión será considerada como utilizada, sin derecho a reclamo ni reembolso.
- En caso de decidir no continuar con el proceso, el cliente podrá ceder sus citas 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 la cita, ni ceder su cita a otra persona, no tiene derecho a reclamo ni reembolso del dinero restante depositado.

#### **IV. Suspensión del proceso por parte del especialista:**

- El especialista podrá suspender el proceso de certificado de salud mental 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, solo se cobrará el monto de S/.120 por la cita realizada y se procederá a devolver el monto restante.

**V. 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.

**VI. 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 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.

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

- El cliente puede comunicarse con el especialista dentro del tiempo que dura 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.

**VIII. 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 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*

---