

### Términos y condiciones de los servicios de psiquiatría en Libera

En Libera ofrecemos diversos servicios en el área de psiquiatría tales como: psiquiatría en adultos, psiquiatría en niños y adolescentes, psiquiatría online y certificado de salud mental.

Para ser atendido en uno de nuestros servicios de psiquiatría, 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.
- Pago Link: Servicio de POS Virtual que acepta tarjetas de débito y crédito VISA o MasterCard

\* Consulte las comisiones con el emisor de su tarjeta.

\* Para separar una cita en Psiquiatría Online o para Certificado de salud mental, debe realizar el pago de esta por adelantado.

Además, contamos con dos sistemas de pago:

- Precio regular: si se realiza el pago el mismo día de la cita programada.
- Precio con descuento: si se realiza el pago como máximo un día antes de la cita programada.

**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 Online de los servicios de psiquiatría 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 psicoterapeuta, será él/ella responsable de coordinar con el/la 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 en atenciones Online**

- Si el especialista emite una receta médica, será enviada por medios electrónicos o 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. \*Si ocurriese algún cambio por disposiciones del estado o de fuerza mayor (ejemplos: orden de inamovilidad, desastres naturales, etc.) se adecuará el envío de la receta por los medios que sean más adecuados.

### **III. Con relación a la confirmación de la cita:**

- El cliente debe confirmar su cita (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 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.

### **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 6 pm, 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 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.

**Sesión con precio regular (pagando el mismo día de la cita)**

- En caso de no poder asistir, el cliente puede reprogramar su cita, notificando con anticipación en el intervalo de tiempo expuesto en el apartado anterior.
- Sin embargo, si el cliente cancela la cita a último momento o no avisa que no asistirá, o si es la segunda vez que cancela dicha cita (a pesar de avisar con anticipación), se solicitará el pago por adelantado de dicha sesión para poder efectuar la reprogramación, sesión que tendrá el costo equivalente a una sesión con modalidad de pago por descuento puesto a que se paga con anticipación.

**Sesión con precio con descuento (pagando al menos un día antes de la cita programada)**

- 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.
- 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 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.

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

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

**VI. Con relación a la participación de los padres y/o representantes en psiquiatría para niños y adolescentes:**

- Los padres, cuidadores y/o tutores deberán asistir a la primera cita acompañando al menor para brindar la información requerida al especialista.
- Todo menor de edad deberá acudir a las citas acompañado por uno o ambos representantes, caso contrario no podrá ser atendido por el especialista. Los mismos se mantendrán en la sala de espera mientras el menor es atendido.
- En caso de tutores y/o cuidadores, para que el menor pueda ser atendido, deben hacer entrega de una carta de consentimiento firmada por uno o ambos padres. Si dicho documento es firmado solo por uno de los padres, este se hace totalmente responsable de la elección del tutor y de comunicar al otro progenitor el inicio del proceso de tratamiento, así como de mantenerlo informado de la asistencia del menor al centro.
- Los representantes del menor se comprometen en participar y seguir las recomendaciones del especialista. Su participación es indispensable para la efectividad del tratamiento.
- 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. 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 del menor desea tener información del proceso, podrá hacerlo mediante una cita con el especialista tratante del caso, realizando el pago de una cita adicional ya sea en precio regular o con descuento.

**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 psicológica 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/.120 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 la entrega de informes en psiquiatría:**

- El informe de psiquiatría se puede realizar siempre y cuando el paciente haya asistido como mínimo a 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 entrega del informe es de una semana, iniciándose el conteo con el día del pago del adelanto.
- Sólo se entregará una copia del documento.
- 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 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 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

**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 (y en el caso de menores de edad los responsables son sus padres o tutores legales), 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) 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 cliente, 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 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 especialista 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 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). En caso de que la copia de la historia clínica sea de un tratamiento en pareja, ambos clientes deben presentar la solicitud, caso contrario no se procederá con el trámite.
  - 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. Con relación a los beneficios por ser cliente del área de psiquiatría en Libera:**

- Es opcional acceder a los beneficios. Los mismos, tienen como fin el apoyo en el tratamiento.
- Si el beneficio es una cita gratuita, esta solo podrá reprogramarse una vez, siendo las condiciones de su reprogramación iguales a las de una cita por pago por adelantado.
- El beneficio de una cita gratuita (en un servicio señalado en el apartado de beneficios de nuestra web) es válido para ser usada por única vez por el cliente.
- En el caso de parejas, cada uno recibirá por única vez el beneficio que este activo en la página web.

- Si el beneficio es una cita se podrá hacer su uso en modalidad online, si el servicio dispone de esa modalidad.
- Estos beneficios no son acumulables con otras promociones.
- Estos beneficios no son transferibles a otras personas.

**XVI. 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, esto respetando la modalidad de pago elegida por el cliente (precio sin descuento o precio con descuento).
- 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*

---