Libera

Términos y condiciones de los servicios de psicología en Libera

En el área de psicología de Libera, ofrecemos diversos servicios, tales como: psicoterapia en adulto, psicoterapia sexual **(Importante: Actualmente no tratamos casos de parafilias)**, terapia de pareja, terapia de divorcio, psicoterapia para niñas y niños, psicoterapia para adolescentes, consejería para padres, consejería en el adulto mayor, orientación vocacional, evaluación psicológica y psicoterapia online.

Para ser atendido en uno de nuestros servicios de psicología, es importante haber aceptado previamente los términos y condiciones descritos a continuación.

El paciente debe solicitar la información respecto a la modalidad de atención del profesional o el servicio deseado. Las modalidades son: presencial, online y formato hibrido.

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:

- Pago en el consultorio se realiza en efectivo o POS, se aceptan tarjetas de débito y crédito Visa, MasterCard, American Express, Diners Club, Amex y UnionPay, nacionales e internacionales. (Consulte las comisiones con el emisor de su tarjeta).
- **POS Virtual** (Pago Link), se aceptan tarjetas de débito y crédito Visa, MasterCard, American Express, Diners Club, Amex y UnionPay, nacionales e internacionales. (Consulte las comisiones con el emisor de su tarjeta).
- Pago a través de la **banca por internet** a una de nuestras cuentas: BCP, Interbank, BBVA o Scotiabank.

*Para separar una cita en psicología, debe realizar el pago por adelantado es decir antes de efectuarse la atención.
*Puede pagar por una cita o por los paquetes de citas disponibles.

Importante: Una vez hecho el pago es obligatorio que el cliente envíe un correo electrónico a info@libera.pe o la imagen del pago a nuestro WhatsApp, 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 del servicio y no podrá hacer válido el pago, por lo tanto, no podrá brindarse la atención. El consultorio no se hace responsable de este hecho.

No se aceptan estos medios de pago

- Pagos por ventanilla (de bancos)
- Pagos por agentes bancarios
- Trasferencias interbancarias

Importante: En caso usted realice el pago por los medios que no aceptamos, deberá asumir las posibles comisiones de la entidad bancaria para hacer válido su pago. Caso contrario no podrá ser atendido(a), y se considerará la cita como sesión realizada, deslindando de cualquier responsabilidad al consultorio.

II. Nuestros horarios para validar el pago:

- Los horarios para validar tu pago son de lunes a viernes de 8 a.m. a 9 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 6 p.m.
- No se consideran los feriados.

III. Con relación a las sesiones Online en Psicología en Libera:

- Las atenciones virtuales se pueden brindar a clientes a nivel nacional (Perú) y en el extranjero.
- 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 del internet, señal o imagen del dispositivo del cliente al momento de la sesión virtual, o si ocurriese un corte de luz o desperfecto impidiéndole mantener la conexión de la videollamada. De ser el caso, el cliente podrá reprogramar esta sesión por una única vez, pagando una penalidad de S/50. De ocurrir una siguiente vez, se tomará por sesión realizada.
- Si ocurriese una caída del internet, señal o imagen del equipo electrónico del psicoterapeuta, será él/ella responsable de coordinar con él/la cliente, a través de las asistentes del consultorio, para reprogramarle la sesión o prolongarla de acuerdo con lo ocurrido.
- Es válido reemplazar las sesiones de psicoterapia online por una llamada telefónica, siempre y cuando esto sea posible.
- Por respeto a la confidencialidad profesional - paciente, las sesiones no podrán ser grabadas por el profesional ni por el cliente.
- No se realizan sesiones por conversaciones escritas por chat.

IV. Con relación a la confirmación de la cita:

- El cliente debe confirmar su cita 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.

V. Con relación a las programaciones, tardanzas, inasistencias y reprogramaciones durante el proceso de psicoterapia o evaluación psicológica:

Programaciones

- La programación de la cita (ya sea cita única o primera cita del paquete de citas) podrá hacerse con un máximo de 15 días de haber realizado el pago de esta. En el día 16 el pago se considerará como sesión asistida, sin derecho a reclamo ni reembolso.
- Al adquirir un paquete de citas, este deberá usarse dentro del lapso de 2 meses. Pasado ese lapso, no podrá hacerse uso del paquete, sin posibilidad a reclamo o reembolso (ver próximo apartado).

Reprogramaciones

- La notificación de inasistencia y/o reprogramación de la cita deberá realizarse con al menos 24 horas de anticipación a la hora de la cita.
- Dicha notificación deberá realizarse en los horarios de 8am a 8pm de lunes a viernes, y los sábados en el horario de 8am a 5pm, en concordancia con lo expuesto en el apartado anterior.
- La reprogramación de la cita se puede hacer por teléfono, por WhatsApp, o a través de nuestro correo electrónico info@libera.pe.
- En caso de no reprogramar con 24 horas de 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.
- Una misma cita no podrá ser reprogramada más de una vez. Una vez realizada la reprogramación, si el cliente no acude a la nueva fecha, esta cita se dará por realizada, sin oportunidad de recuperar la cita ni reembolso.
- Para reprogramar una cita, el cliente tendrá 5 días hábiles para solicitar una nueva fecha, 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 o reembolso.
- En caso de tratarse de una emergencia o un problema de salud que impida poder acudir a la sesión, deberá enviar constancia de ello al Whatsapp de recepción, para que la supervisora evalúe la posibilidad de exonerar la penalidad por la reprogramación no anticipada.

Tardanzas

- 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 horas extras para compensar los minutos perdidos ni un descuento monetario.
- En caso de desear reprogramar, deberá pagar penalidad (S/50) y aplican los términos y condiciones del apartado anterior.

Inasistencias

(Se entiende por inasistencia cuando el paciente no acude a su cita y tampoco notifica previamente su inasistencia).

- En caso de no asistir y no avisar previamente, se dará por realizada la cita, sin oportunidad de reprogramar o pagar penalidad para recuperar la sesión pagada.

VI. Con relación a los paquetes de citas de psicoterapia o el pago total de las citas de evaluación psicológica:

- Todos los paquetes de citas de psicoterapia o la evaluación psicológica donde se haya realizado el pago total de las citas 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.
- El cliente puede dividir su paquete de citas con otra persona, lo cual debe ser señalado antes de la primera cita. Esta división de citas es solo en servicios de psicoterapia que tenga la misma tarifa.
- En caso de decidir no continuar con el proceso de psicoterapia o evaluación psicológica, el cliente podrá ceder sus citas restantes a otra persona previa coordinación con nuestros asistentes a través de nuestro correo info@libera.pe enviando los siguientes datos de la persona: nombre completo, copia DNI, celular y correo electrónico e indicando en el correo que cederá las citas a otra persona.
- En los casos donde se cede las citas restantes de la evaluación psicológica, 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.
- Si el cliente decidiera no continuar con las citas de psicoterapia o de evaluación, ni ceder su(s) cita(s) restante(s) a otra persona, no tiene derecho a reclamo ni reembolso del dinero restante depositado.

VII. Con relación a la frecuencia de las citas de psicoterapia y las citas de evaluación psicológica:

- Las sesiones terapéuticas y las sesiones de evaluación psicológica 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.

- El incumplimiento de las recomendaciones del especialista en relación con la frecuencia de las citas de evaluación y/o psicoterapia expone a que los resultados puedan estar sesgados, siendo responsabilidad exclusiva del cliente. Por lo tanto, en ciertos casos será recomendable reiniciar el proceso de evaluación psicológica y/o psicoterapia. En el caso de la evaluación psicológica, reiniciar el proceso tendrá valor indicado en la web de la evaluación a realizar.

VIII. Con relación a la participación de los padres y/o representantes en la psicoterapia para niños y adolescentes:

- Los padres, cuidadores y/o tutores deberán a asistir a la primera cita sin la presencia del menor.
- Todo menor de edad deberá acudir a las citas acompañado por uno o ambos representantes y/o tutores, 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 terapéutico y/o evaluación, así como de mantenerlo informado de la asistencia del menor a las citas.
- 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 de terapia del menor desea tener información del proceso, podrá hacerlo mediante una cita con el especialista tratante según amerite la situación, realizando el pago de esta.

IX. Con relación a las evaluaciones en menores de edad:

- En la primera sesión los padres y/o cuidadores deben a 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.
- 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, podrá hacerlo mediante una cita con el especialista tratante del caso, realizando el pago de esta.

X. Citas adicionales al número previsto para la evaluación psicológica:

- 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.

XI. Suspensión del proceso de evaluación por parte del especialista:

- El especialista podrá suspender la evaluación del cliente en los siguientes casos:
  - En algunos casos podría ser necesario iniciar un proceso terapéutico antes de iniciar una evaluación.
  - Si la persona 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 paciente.
  - Si el especialista encuentra prioritario que el paciente asista a consulta con otra especialidad que puede o no pertenecer a Libera.
- Si el cliente hizo el pago del total de las sesiones de evaluación, en estos casos solo se cobrará el monto de S/.130 por cita realizada, y se procederá a devolver el monto restante por las citas no realizadas (restándose un adicional por gastos administrativos).

XII. 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.
- En estos casos, si el cliente realizó el pago por adelantado de más de una sesión, solo se cobrará el monto correspondiente de S/.130 por cita realizada y se procederá a devolver el monto restante por las citas no realizadas (restándose un adicional por gastos administrativos).

XIII. Cambio del tipo de evaluación psicológica 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).

XIV. 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.º 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.

XV. Con relación a la entrega del informe de evaluación psicológica:

- Al concluir las citas del proceso de evaluación el cliente recibirá un informe impreso o digital (según la modalidad de la cita).
- Sólo se entregará una copia de este.
- Para la entrega de informe, el cliente debe 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.
- Sólo el cliente evaluado podrá solicitar y recibir el informe. En caso de terceros, deberán traer una carta notarial que certifique la autorización del cliente, donde se mencione el nombre de la persona autorizada para el recojo del informe. Además, incluir la copia de los DNI del paciente y de la persona nombrada en la carta de autorización notariada.
- En caso de menores de edad, cualquiera de los padres o tutor autorizado puede solicitar el informe. Los padres o tutores autorizados asumen la totalidad responsabilidad en el uso de la información del informe.

XVI. Con relación al periodo de validez del informe de evaluación psicológica:

- 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.

XVII. Con relación al tiempo de resguardo del informe de evaluación psicológica:

- 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.

XVIII. Con relación a los informes de psicoterapia:

- El informe de psicoterapia se puede realizar siempre y cuando el paciente haya asistido como mínimo a 4 sesiones en un lapso de 2 meses continuos con el mismo profesional y que su última atención no exceda a los 3 meses.
- El mismo tendrá un costo de S./ 300. Para la elaboración del informe, el usuario deberá realizar el pago por adelantado.

- El tiempo de elaboración del informe es de una semana, iniciándose el conteo con el día del pago.
- El informe se entregará mediante una sesión de entrega de informe. El costo de esta sesión está incluido en el pago del informe.
- Sólo se entregará una copia de este.
- En caso el especialista con el que se llevó el tratamiento no continúe trabajando para el consultorio para el momento de la solicitud del informe, se ofrece:
  - Una constancia de su asistencia al servicio, firmada por la directora del consultorio, sin costo alguno.
  - En caso de ameritar un informe más detallado por parte de Libera, deberá ser atendido por otro de nuestros especialistas, necesitando de un mínimo de asistencia a 4 sesiones para la elaboración del informe, en concordancia con las normativas antes mencionadas.
- Sólo el cliente que usó el servicio podrá solicitar y recibir el informe. En caso de terceros, deberán traer una carta notarial que certifique la autorización del cliente, donde se mencione el nombre de la persona autorizada para el recojo del informe. Además, incluir la copia de los DNI del paciente y de la persona nombrada en la carta de autorización notariada.
- En el caso de menores de edad solo el padre o tutor autorizado puede solicitar el informe. Los padres o tutores autorizados asumen la totalidad responsabilidad en el uso de la información del informe.
- 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 según la normativa del Perú.
- El informe podría carecer de validez para otros profesionales en el extranjero, debido a que las firmas que respaldan el mismo, solo sirven en territorio peruano.
- 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.

XIX. En relación con la terapia de divorcio:

- La terapia de divorcio no tiene la misma función que un centro de conciliación, debido a que Libera no es centro de conciliación ni brinda orientación legal. Por este motivo no aplica en:
  - Cuando una de las partes está pasando por un proceso legal/penal relacionado al motivo de la separación.
  - En víctimas de violencia física.
  - Cuando una de las partes o ambas, buscan que la información obtenida en la terapia sea usada en una demanda legal hacia la otra parte. En este caso, no se recomienda la terapia de divorcio porque: En esta terapia se busca contribuir con la salud emocional de ambas partes. Además, los datos obtenidos en las sesiones, por su naturaleza, carecen de validez legal ya que no han sido contrastados con otras fuentes o no han pasado por una evaluación exhaustiva que brinde la validez necesaria, por ejemplo, observación en cámara Gesell. Si uno o ambos miembros necesitan datos validados para un trámite legal, es necesario que acudan a las instancias públicas que se encargan de estos procesos.

XX. 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 (en el caso de menores de edad son sus padres o tutores los responsables), 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.

XXI. 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:

- 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.
- Para clientes en el extranjero se sugiere asistir a las instancias correspondientes en su país de residencia, deslindando de cualquier responsabilidad a la empresa Libera psicólogos clínicos E.I.R.L. ante cualquier proceso de denuncia que decida iniciar el cliente.

XXII. 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 laborales y personales que tiene el profesional dentro y fuera del consultorio.

XXIII. 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 XVIII). El cliente acepta esta condición al hacer uso de nuestros servicios.
- En caso desee tener acceso a una copia de la historia clínica, ambos participantes de las sesiones de pareja, el cliente, el padre, madre o aquel que acredite su condición de tutor con la debida documentación establecida conforme a ley, debe llevar a cabo los siguientes pasos (Esto es válido sólo para clientes que residen en Perú):
  - 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.
  - 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.
  - La validez de la historia clínica es solo para territorio peruano.

XXIV. Con relación a los beneficios por ser cliente del área de psicología en Libera:

- Es opcional acceder a los beneficios. Los mismos, tienen como fin el apoyo en el tratamiento psicológico.
- 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 caso este vigente en el apartado de beneficios de nuestra web) es válido para ser usada por única vez por el cliente.
- En el caso de parejas, solo uno recibirá por única vez el beneficio que este activo en la página web.
- Si el beneficio es una cita gratuita se podrá hacer uso de esta en modalidad online.
- Estos beneficios no son acumulables con otras promociones.
- Estos beneficios no son transferibles a otras personas.
- El consultorio tiene la potestad de cambiar los beneficios y las condiciones antes mencionadas, de acuerdo con las necesidades del servicio, con la finalidad de mejorar la calidad de atención.

XXV. Con relación a los boletines informativos:

- Al hacer uso de nuestros servicios, usted acepta recibir boletines informativos de actividades o promociones de una de nuestras especialidades. por los medios de contacto con el cual ha registrado su consulta.
- En caso usted decidiera no recibir boletines informativos, por favor, envíenos un correo a marketing@libera.pe para dejar de recibir los mismo.

XXVI. Con relación a los precios especiales y promociones:

- El precio y fecha de vigencia será el indicado en la web, red social o boletín informativo (digital o físico).
- Los precios especiales y promociones respetarán los términos y condiciones aquí presentes.

XXVII. Ingesta de alimentos en Libera:

- Para que el paciente pueda estar concentrado durante su cita de psicoterapia o evaluación se sugiere que la ingesta de alimentos sea antes de la sesión y no durante la misma.
- En la sala de espera se sugiere el consumo de snack y bebidas que el paciente pueda traer. Por favor, no ingerir alimentos con olores fuertes para evitar incomodidad en otros pacientes.

XXVIII. Con relación a la devolución de dinero:

- La devolución no aplica:
  - Cuando el paciente llega tarde a su cita.
  - Cuando un paciente fue atendido por el profesional y desea que se devuelva el dinero.
- Todo proceso de devolución estará sujeto a evaluación por el área de administración.
- Si aplica la devolución del dinero, esta se realizará por medio de trasferencia bancaria dentro de los siguientes 5 días hábiles (de lunes a viernes) una vez realizada la solicitud y dentro del horario de 10am hasta las 4pm.
- Deberá realizar su solicitud de devolución al Whatsapp de Libera, indicando lo siguiente:
  - Motivo de la devolución
  - Foto del voucher
  - Número de cuenta
  - Número de cuenta interbancario
  - Nombre del titular de la cuenta
  - Número de DNI del titular

XXIX. Quejas y reclamos:

- El cliente puede enviar su queja o reclamo al siguiente correo administración@libera.pe.

- La respuesta al reclamo se dará por el correo electrónico mencionado en el párrafo anterior, dentro de un plazo de 5 días hábiles como máximo.

XXX. Trato al personal de LIBERA:

- Toda comunicación con el personal de Libera (administrativo y profesional) debe realizarse siempre bajo los principios de respeto y dignidad.
- Si el cliente tiene una queja y reclamo puede seguir los pasos del título XXIX para que el área administrativa resuelva su caso.
- De haber algún tipo de malos tratos hacia una o ambas partes, el caso será elevado a administración, a fin de tomar las medidas pertinentes para el bienestar y protección de todos.

XXXI. Términos generales del consultorio Libera

- Las atenciones de los profesionales en Libera están regidas solo bajo los parámetros de la ley del Perú con relación al ejercicio profesional y están comprometidos en respetar las mismas.
- 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 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