Libera

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 para el adulto mayor (a partir de **los 60 años**), psiquiatría en niños y adolescentes (desde los 5 años hasta los 18 años), psiquiatría online, certificado de apoyo emocional canino, certificado de salud mental y el levantamiento de observaciones del examen médico ocupacional en psiquiatría.

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:

- En nuestro consultorio en efectivo o POS que acepta 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) que acepta 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.
- Pagando a través de **banca por internet** a una de nuestras cuentas: BCP e Interbank.
- **YAPE**
- Pagos en efectivo

* Para separar una cita en Psiquiatría, debe realizar el pago de esta por adelantado.
* Puede pagar por una cita o por paquete de citas, excepto para la primera cita en menores de edad o adulto mayor.

Importante: Una vez hecho el pago es obligatorio que el cliente envíe un correo electrónico a info@libera.pe o 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 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.

No aceptamos actualmente estos medios de pago

- Pagos por ventanilla (de bancos)
- Pagos por agentes bancarios
- Trasferencia interbancaria

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

Nuestros horarios para validar su 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.

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. De desear reprogramar, deberá pagar una penalidad de S/50. De ocurrir nuevamente el error, se dará por cita realizada.
- Si ocurriese una caída de la señal o imagen del equipo electrónico del psiquiatra, 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.
- Puede reemplazar las sesiones de Psiquiatría online por una llamada telefónica, siempre y cuando esto sea posible.
- Por respeto a la confidencialidad, las sesiones no podrán ser grabadas por el profesional ni por el cliente.
- No se realizarán atenciones psiquiatras por chat.

Envío de la receta en atenciones Online (para Lima y provincias)

- Si el especialista emite una receta médica, será enviada por medios electrónicos a nivel nacional 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 envió 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 él envió 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 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).
- 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 programaciones, tardanzas, inasistencias y reprogramaciones durante el proceso:

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 counter, 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.

V. Con relación a los paquetes de citas:

- Todos los paquetes de 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 uso de las citas se puede extender solo si el profesional tratante recomienda otra frecuencia de las sesiones.
- El cliente puede dividir el paquete de citas con una sola persona. Esto debe ser indicado a nuestras asistentes antes de la primera cita. Importante: la división de citas es solo en la misma especialidad de psiquiatría (no incluye la primera cita en psiquiatría para niños y adolescentes).
- En caso de decidir no continuar con el proceso, el cliente podrá ceder sus citas restantes (del paquete de citas) a otra persona previa coordinación con nuestras asistentes a través de nuestro correo 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 en psiquiatría está en función de las recomendaciones del especialista. El cliente se compromete a seguir las recomendaciones brindadas.

VII. 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.

VIII. Con relación a la participación de un familiar o cuidador en psiquiatría para el adulto mayor (a partir de los 60 años):

- Esto se dará siempre y cuando el adulto mayor sea dependiente de cuidados. En la cita solo acompañara un familiar o cuidador para corroborar datos del paciente.

IX. 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/.150 por cita realizada y se procederá a devolver el monto restante por las citas no realizadas (restándose un adicional por gastos administrativos).

X. Con relación a las recetas médicas:

- No se entregarán copias de las recetas médicas. El consultorio no se hace responsable por pérdida o mal estado de las recetas médicas una vez entregadas. De desear una copia de la receta médica, el paciente deberá acudir nuevamente a consulta y realizar el pago respectivo por la misma.

- La receta tiene validez de una semana para poder hacer uso de esta. Pasado ese tiempo, el médico psiquiatra no podrá hacer correcciones sobre la misma si hubiese algún error. De necesitar una corrección o elaborar una nueva receta, deberá acudir nuevamente a consulta y realizar el pago respectivo por la misma.

XI. Con relación al descanso médico:

- El descanso médico se brindará solo si el caso lo amerita. Esto queda a criterio del profesional.
- Para la redacción de este documento, el paciente deberá llevar a su consulta la hoja membretada del colegio médico del Perú (de venta en farmacias).

XII. 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./ 300. Para la elaboración del informe, el cliente deberá realizar el pago por adelantado.
- El tiempo de entrega del informe es de una semana, iniciándose el conteo una vez realizado el pago.
- Sólo se entregará una copia del documento.
- 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 del 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.
- 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.

XIII. Con relación al certificado de salud mental:

¿Cuándo el especialista encuentra necesario solicitar pruebas mentales adicionales?

Importante: Las pruebas mentales no necesariamente pueden llevarse en modalidad online.

- Se encontrará necesario solicitar test psicológicos adicionales para el descarte de enfermedad mental actual, cuando el paciente en la evaluación con el psiquiatra presente indicadores de dificultades mentales **significativas** que afecten su capacidad de juicio.
- El tiempo de las pruebas mentales adicionales dependerá de cada caso (los costos de estos procedimientos extras no están incluidos y varían según los exámenes solicitados por el médico psiquiatra. Además, no todas las evaluaciones solicitadas pueden ser realizadas en el consultorio).

¿Qué sucede en los casos donde el paciente después de la evaluación psiquiátrica presenta dificultades significativas en su salud mental afectando su capacidad de juicio?

- En estos casos no se emitirá el certificado de salud mental y solo se cobrará S/.130 por el valor de la consulta devolviéndose el resto del dinero.

¿En qué casos SI emitimos certificados de salud mental?

- Como condición general el paciente debe poder expresarse a través de **lenguaje oral y escrito.**

Importante: Consulte con su abogado, notario o el centro que le está solicitando el certificado de salud mental, si le será válido cuando es emitido por un centro particular.

1. Adultos mayores de 70 años que mantengan una adecuada orientación en tiempo, espacio y persona y en su capacidad de juicio, y se encuentren en proceso de compra - venta de un inmueble.
2. Trámites universitarios.
3. Trámites administrativos privados y en el sector público, por ejemplo: proceso Serums, nombramientos, residentado médico, entre otros.
4. Trámites notariales: Elaboración de testamento, procesos de compra – venta.

¿En qué casos NO tiene validez el certificado de salud mental que emitimos?

1. Personas que desean hacer trámites en la SUCAMEC (necesitan ir a centros autorizados)
2. Procesos judiciales donde se busca determinar, por ejemplo, el perfil psicosexual o la inimputabilidad.
3. Reos en cárcel, es decir reclusos o internos procesados o sentenciados en el Instituto Nacional Penitenciario.
4. Personas que desean el certificado de salud mental para iniciar un proceso de demanda judicial (deben asistir a un psiquiatra forense)
5. Personas que no puedan expresarse a través del lenguaje oral y/o escrito.

Con relación al recojo o envío del certificado de Salud mental *El precio no incluye los gastos de envío.

Para pacientes en Lima metropolitana (Solo recojo):

- De lunes a viernes (al día siguiente de la cita) podrá recoger el certificado desde las 12pm hasta las 9pm a nuestra dirección: Av. José Larco 930 - Oficina 602, Miraflores. Los sábados podrá recoger de 10am hasta las 2pm.

Para pacientes en provincia:

Tienen dos opciones:

1. Se enviará el certificado por imagen (escaneado). Para esto debe consultar en su notaria la validez de esta opción.

2. El envío de los certificados de salud mental se realiza a través de Olva Courier los sábados en la tarde (siempre y cuando no exista algún cambio por norma del estado o problemas con el aforo del local del courier). Para proceder con el envío es necesario: El

nombre completo, DNI, dirección (distrito provincia y departamento), teléfono fijo y celular de quien recibirá el documento.

*Los costos del envío dependerán del lugar donde se deba realizar este, más los gastos operativos. El paciente o su familia son responsables de asumir estos costos, los cuales deben ser abonados una vez se termine de realizar el certificado.

*El tiempo de envío variará según el destino. Libera no tiene injerencia ni responsabilidad en el tiempo de envío.

Con relación al tiempo de resguardo/vigencia y costo del duplicado

Tiempo de resguardo: La empresa garantiza solo 3 meses de resguardo del documento. Luego pasará a ser destruido.
Vigencia del documento: La vigencia varía según la notaría o institución que le está solicitando este documento. En Libera este documento solo tiene una vigencia de 30 días máximo.
Costo del duplicado: Se puede solicitar que se realice el duplicado del documento el mismo día de la cita o hasta 15 días después de la cita. El costo del duplicado en ambos casos es de 150 soles adicionales.

XIV. Con relación al certificado de apoyo emocional canino

Importante:

- En caso de solicitar un duplicado del documento solo será dentro de los 15 días calendario después de la cita. El costo de cada duplicado es de 150 soles. *El duplicado no implica ninguna modificación del documento original, caso contrario debe iniciar nuevamente el proceso con su debido costo.
- Si se requiere añadir un dato adicional o firmas al documento, solo se podrá realizar dentro de los 15 días mencionados anteriormente y entregando el documento original. Caso contrario, debe iniciar nuevamente el proceso con su debido costo.
- Solicitar los requisitos de la aerolínea antes de pasar a la cita.
- La vigencia del año del certificado se entiende que es solo para el documento original. No se realizan modificaciones de este documento una vez pasado los 15 días calendario, después de su entrega.

¿Cómo es el recojo o envío del certificado? * El precio no incluye los gastos de envío.

Para pacientes en Lima metropolitana:

- Al día siguiente podrá recoger el certificado desde las 12pm hasta las 9pm a nuestra dirección: Av. José Larco 930 - Oficina 602, Miraflores.

Para pacientes en provincia:

- El envío de los certificados de salud mental se realiza a través de Olva Courier los sábados en la tarde. Para proceder con el envío es necesario:
- El nombre completo, DNI, dirección (distrito provincia y departamento), teléfono fijo y celular de quien recibirá el documento.
- *Los costos del envío dependerán del lugar donde se deba realizar este, más los gastos operativos. El paciente o su familia son responsables de asumir estos

costos, los cuales deben ser abonados una vez se termine de realizar el certificado.
- *El tiempo de envío variará según el destino. Libera no tiene injerencia ni responsabilidad en el tiempo de envío.

¿En qué casos NO emitimos certificados de apoyo emocional canino?

- Personas menores de 6 años.
- Para trámites que no sean para vuelos con el perro de apoyo emocional.
- Cuando la persona que solicita el certificado no presenta ninguna condición ni síntoma que haga que requiera el soporte emocional del perro.

Consideraciones adicionales:

Es importante que previamente consulte los términos y condiciones de la aerolínea, y dé conocimiento al profesional de estos durante la cita.

- La emisión del certificado no garantiza el ingreso de la mascota al vuelo.
- El certificado tiene vigencia de un año (1) tras su emisión.
- El certificado no debe de ser usado para otros fines.
- En caso de tratarse de un menor de edad, durante la entrevista deben de estar presentes el o los padres. (*Actualmente no está disponible este servicio para menores de edad).

Con relación al tiempo de resguardo/vigencia y costo del duplicado

- **Tiempo de resguardo:** La empresa garantiza solo 3 meses de resguardo del documento. Luego pasará a ser destruido.
- **Vigencia del documento:** La vigencia varía según la notaría o institución que le está solicitando este documento. En Libera este documento solo tiene una vigencia de 30 días máximo.
- **Costo del duplicado:** Se puede solicitar que se realice el duplicado del documento el mismo día de la cita o hasta 15 días después de la cita. El costo del duplicado en ambos casos es de 150 soles adicionales.

XV. Con relación al levantamiento de observaciones del examen médico ocupacional en psiquiatría.

Importante:

- El paciente asiste a la consulta con el/la psiquiatra con la hoja de interconsulta médica, la cual esta previamente redactada por el médico ocupacional.
- De ser necesario exámenes auxiliares, estos no estan incluidos en el precio de la cita.

¿Qué sucede en los casos donde el paciente después de la evaluación psiquiátrica presenta dificultades significativas en su salud mental?

- En estos casos no se emitirá el levantamiento de las observaciones y el psiquiatra procederá a registrar las sugerencias de tratamiento.

XVI. 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.

XVII. 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

XVIII. 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.

XIX. 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.

XX. 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.

XXI. 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.

XXII. Del uso de las historias clínicas e información del cliente:

- Las historias clínicas tendrán un periodo de conservación de un año posterior a su última atención.
- 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 IX). 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:

  - Estar dentro del tiempo de conservación de la historia clínica (hasta un año posterior a su última cita).
  - 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. 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, 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.

XXIII. 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 regular.
- El beneficio de una cita gratuita (solo si está vigente 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.
- 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.

XXIV. Con relación a los boletines de 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.

XXV. Ingesta de alimentos en Libera:

- Para que el paciente pueda estar concentrado durante su cita 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.

XXVI. 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.

XXVII. 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.

XXVIII. 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 XXX 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.

XXIX. 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 respetarlas.
- 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 certificado de apoyo emocional canino, certificados de salud mental o informes de psiquiatría son recogidos por el paciente o una persona responsable. Los precios no incluyen ningún servicio de delivery.
- 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.**
- **Separar una cita, hacer uso de nuestros servicios y/o pagar por los mismos se considera aceptación de nuestros términos y condiciones.**

Gracias por su preferencia, le deseamos un buen día.

Atte.

Equipo de Libera