

POLÍTICA DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA CLÍNICA LOS FRESNOS

La presente política se aplica para todas las atenciones en el servicio de Medicina General y en todas las especialidades disponibles en Clínica Los Fresnos.

1. Reserva de Citas

- **Medios digitales:** A través de la página web corporativa www.clinicalosfresnos.com.pe en la pestaña "Reserva de Citas" ([ver TUTORIAL DE CITAS](#)).
- **Medios telefónicos y WhatsApp:** Únicamente a los números oficiales 997926907, 976637349 y 944745244.
- **Confirmación y datos válidos:** Tras la reserva, recibirá una confirmación al correo electrónico registrado. Es obligatorio brindar datos telefónicos y de correo válidos; de no poder establecer contacto por información incorrecta, la reserva se levantará automáticamente y la cita quedará libre para otro paciente.

2. Seguridad y Medios de Pago Oficiales

- **Canal Oficial:** Las citas de Consulta Externa se reservan y pagan únicamente a través del Call Center Oficial (números: 997926907, 976637349 y 944745244).
- **Pasarela de Pagos:** El pago se realiza exclusivamente mediante un enlace seguro de Niubiz enviado por nuestros asesores. La clínica no se hace responsable por pagos realizados a números distintos.
- **Plazo Límite:** El paciente cuenta con un plazo máximo de 2 horas (120 minutos) tras recibir la información de pago para efectuarlo. De lo contrario, la reserva será cancelada y la cita quedará disponible para otro paciente.

3. Asignación de Turnos

- **Prioridad de Pago:** Los turnos se asignan conforme se efectúan los pagos (quien paga antes, obtiene un turno de atención más temprano).
- **Reserva sin Turno:** No se asignarán turnos al momento de realizar la reserva.
- **Excepciones:** En casos de médicos que atienden por orden de llegada, se indicará el detalle en el mensaje de Aprobación de la consulta.

4. Confirmación del Pago y Comprobante

- **Validación:** Una vez realizado el pago, el paciente debe enviar una foto o captura del vóucher/transferencia.
- **Aprobación final:** Recibirá la aprobación de su cita por WhatsApp y correo electrónico, quedando listo para el triaje y la atención. Asimismo, se le enviará el comprobante de pago vinculado vía WhatsApp.

5. Recomendaciones para el Día de la Cita (Triage)

- **Anticipación general:** Es responsabilidad del paciente presentarse al menos 15 minutos antes de la hora de su cita para el triaje (nota adicional en la política: se sugiere estar hasta 45 minutos antes para asegurar el proceso y la firma de la hoja SITEDS si es asegurado).
- **Requisito obligatorio:** Sin el triaje previo, la historia clínica no podrá derivarse al consultorio y no se podrá efectuar la atención médica.

6. Reprogramaciones

- **Plazo requerido:** Se puede solicitar la reprogramación hasta con 2 horas (120 minutos) de anticipación comunicándose exclusivamente por WhatsApp a los números del Call Center.
- **Crédito a favor:** El área de Call Center se contactará para confirmar el cambio. Si no hay disponibilidad horaria cercana, se asignará un crédito vinculado para una próxima atención.
- **Límite de Cambios:** El límite máximo permitido es de 2 reprogramaciones, tras las cuales se pierde el crédito vinculado.

7. Reembolsos y Devoluciones

- **Responsabilidad institucional:** Solo procede el reembolso si la cancelación es responsabilidad directa de la clínica.
- **Plazo por inasistencia:** Las solicitudes de devolución por inasistencia del paciente deben tramitarse en un plazo máximo e improrrogable de treinta (30) días calendario desde la fecha y hora programada. Pasado este período, el derecho a reembolso, nota de crédito o reprogramación caduca sin excepción.