

POLÍTICA GENERAL DE VENTAS A PACIENTES

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, condiciones comerciales y plazos que regulan la venta, facturación y prestación de servicios médicos, procedimientos y atenciones programadas, garantizando la transparencia en la relación con el paciente y la sostenibilidad operativa de Clínica Los Fresnos en adelante (Institución).

2. PROCESO DE VENTA Y VIGENCIA DE COTIZACIONES

- **Modalidades de Venta:** Toda venta de servicios de salud (consultas externas, exámenes de ayuda al diagnóstico, procedimientos ambulatorios o cirugías programadas y otros) se canalizará a través de los módulos de admisión, caja central o canales digitales autorizados por la institución.
- **Vigencia de Precios:** Los presupuestos emitidos de forma ambulatoria tienen una vigencia estricta de quince (15) días calendario. Pasado este plazo, los valores quedan sujetos a modificaciones según el tarifario institucional vigente.

3. CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

- **Medios de Pago:** Se aceptan pagos en efectivo (moneda nacional), tarjetas de crédito y débito vigentes, y transferencias bancarias verificadas a las cuentas corrientes de la institución.
- **Oportunidad de Pago:** Todo servicio ambulatorio, consulta o procedimiento médico programado debe ser debidamente cancelado en su totalidad de forma anticipada a la prestación del servicio para proceder con la emisión del comprobante de pago electrónico (boleta o factura).
- **Copagos y Coaseguros:** En caso de pacientes con cobertura de EPS o seguros privados, el paciente está obligado a cancelar el copago fijo y/o variable correspondiente antes de ingresar a la atención médica.

4. PROGRAMACIÓN, INASISTENCIAS Y CADUCIDAD DE SERVICIOS

- **Cumplimiento de Citas:** El paciente es responsable de presentarse con la anticipación requerida a su cita programada.
- **Cláusula de Caducidad y Devoluciones por Inasistencia:** Las solicitudes de devolución de dinero por servicios de salud programados que no hayan sido utilizados por inasistencia del paciente, deberán ser tramitadas en un plazo máximo e improrrogable de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha y hora de la cita o atención programada. Pasado dicho periodo, el derecho a solicitar cualquier reembolso, nota de crédito o reprogramación caducará sin excepción, no habiendo lugar a devoluciones.

5. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- **Excepciones por Fuerza Mayor:** Quedan exceptuados del plazo de caducidad aquellos casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente acreditados por el paciente (como hospitalizaciones de urgencia o incapacidades médicas severas), los cuales serán evaluados por la Dirección Médica o de Auditoría para autorizar una reprogramación extemporánea, sin que esto implique necesariamente una devolución en efectivo.
- **Aceptación de la Política:** El pago total o parcial de cualquier servicio médico implica la total aceptación y conformidad del paciente con cada una de las cláusulas detalladas en la presente Política General de Ventas.



Clínica
Los Fresnos