

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y REEMBOLSOS DE ESPIROMETRIA CDMX, SC

1. OBJETIVO

El presente documento establece los términos y condiciones aplicables a la reserva, cancelación, reprogramación y reembolso de citas en Espirometría CDMX, con el fin de garantizar una atención oportuna y respetuosa tanto para el paciente como para el profesional de la salud.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política aplica **a partir de la primera falta o cancelación tardía** del paciente.

Regla general:

- La **primera cita** del paciente se agenda **sin necesidad de anticipo**, como cortesía y muestra de confianza.

Excepción (activación de la política):

Si el paciente:

- **No asiste** a su primera cita sin avisar, o
- **Cancela su primera cita con menos de 24 horas de anticipación**,

entonces, **para reagendar cualquier cita futura** (ya sea la misma primera cita reprogramada o citas subsecuentes), **será obligatorio realizar un anticipo** conforme a lo establecido en el punto 3.

Una vez activada esta condición, **todas las citas posteriores** del paciente quedarán sujetas a esta Política.

3. RESERVA DE CITA (CUANDO APLICA ANTICIPO)

Para confirmar una cita en los casos donde aplica esta Política, se solicita al paciente realizar un **anticipo equivalente al 50% (cincuenta por ciento) del costo total de la cotización de estudios y/o consulta**.

Dicho monto será **descontado íntegramente** del costo total el día de la atención.

La cita se considera **confirmada únicamente** cuando el paciente ha realizado el depósito y ha enviado el comprobante de pago al correo o WhatsApp del consultorio.

4. CANCELACIÓN POR PARTE DEL PACIENTE

4.1 Cancelación con más de 24 horas de anticipación

Si el paciente cancela su cita con **al menos 24 horas de antelación** a la hora programada, el anticipo podrá:

- Aplicarse a una nueva cita dentro de los siguientes **30 días naturales**, o
- Reembolsarse parcial o totalmente, a criterio del consultorio y previa solicitud escrita del paciente.

4.2 Cancelación con menos de 24 horas de anticipación

Si el paciente cancela su cita con **menos de 24 horas de anticipación**, el anticipo **no será reembolsable**, ya que el espacio fue reservado exclusivamente para él/ella y no podrá ser ocupado por otro paciente en tan corto plazo.

4.3 No presentación (ausencia)

Si el paciente no se presenta a la cita sin previo aviso, el anticipo **se pierde en su totalidad** y no podrá ser aplicado a futuras citas.

5. REPROGRAMACIÓN

El paciente podrá reprogramar su cita sin penalización siempre que lo haga con **más de 24 horas de anticipación**.

Si la reprogramación se solicita con menos de 24 horas de anticipación, se considerará como cancelación y aplicará lo estipulado en el punto 4.2.

6. CANCELACIÓN POR PARTE DEL CONSULTORIO

Si por alguna razón imputable al consultorio o al profesional de la salud la cita debe cancelarse o reprogramarse:

- El anticipo será **reembolsado en su totalidad**, o
- Se aplicará a una nueva cita en la fecha que el paciente elija, sin costo adicional.

El paciente no será penalizado en ningún caso por cancelaciones originadas por el consultorio.

7. REEMBOLSOS

7.1 Procedimiento para solicitar reembolso

El paciente deberá enviar un correo o mensaje escrito al correo electrónico: espiometriacdmx@gmail.com o WhatsApp 5528636007 solicitando la devolución, adjuntando el comprobante de pago original.

7.2 Plazo para reembolso

Los reembolsos autorizados se procesarán en un plazo máximo de **5 a 7 días hábiles** y se realizarán a través del mismo medio por el cual se realizó el pago (transferencia bancaria).

7.3 Causales de no reembolso

No procederá reembolso en los siguientes casos:

- Cancelación con menos de 24 horas de anticipación.
- Inasistencia a la cita sin aviso previo.
- Solicitud de reembolso después de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la cita cancelada.

8. EXCEPCIONES

El profesional podrá, a su criterio y en casos debidamente justificados (por ejemplo, emergencias médicas comprobables), hacer excepciones a la presente Política. Cualquier excepción deberá ser autorizada por escrito.

9. ACEPTACIÓN Y CONOCIMIENTO

Al realizar el depósito del anticipo, el paciente manifiesta que:

- Ha leído, comprendido y aceptado la presente Política de Cancelación y Reembolsos.
- Está de acuerdo con las condiciones aquí establecidas.
- Reconoce que la presente Política se activa derivado de una falta o cancelación tardía en su primera cita.

10. DATOS DE CONTACTO

Para cualquier duda, aclaración o solicitud relacionada con este documento, el paciente puede comunicarse a:

Teléfono / WhatsApp: 5528636007

Correo electrónico: espiometriacdmx@gmail.com

Dirección del consultorio: Calzada de Tlalpan 4585, Colonia Toriello Guerra, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14050, Ciudad de México.

11. VIGENCIA

La presente Política entra en vigor a partir de su fecha de publicación y aplica para todas las citas agendadas a partir de ese momento.

Fecha de publicación: 18 de septiembre del 2019

12. RESPONSABLE

La presente Política es establecida y aplicada por:

Espirometría CDMX, SC

Sociedad Civil legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

Responsable de la aplicación de esta Política:

Razón Social: Espirometría CDMX, SC

Representante Legal: Silvia Cid Juárez

Cargo: Representante Legal

Correo electrónico: espiometriacdmx@gmail.com

Teléfono: 5528636007

Domicilio: Calzada de Tlalpan 4585, Colonia Toriello Guerra, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14050, Ciudad de México