

POLÍTICA DE CITAS. SOMOS DEMENTES

Al agendar una cita con cualquier servicio de Somos DeMentes o cualquiera de las psicólogas del equipo acepta la siguiente política de cancelación.

Cancelación con más de ocho (8) horas de anticipación

No se aplicará ninguna penalidad y se podrá reprogramar para la próxima fecha disponible sin costo adicional

Cancelación de 4 a 7 horas de anticipación

Se aplicará una penalidad del 20% de la sesión. La cita se podrá reprogramar para la próxima fecha disponible una vez pagada la penalidad. Esto, por que Somos DeMentes se encarga de reservar y mantener el espacio de la consulta, así como el respeto por el tiempo de los demás.

Cancelación de 1 a 3 horas de anticipación

Se aplicará una penalidad del 50% de la sesión. La cita se podrá reprogramar para la próxima fecha disponible una vez pagada la penalidad. Esto, por que Somos DeMentes se encarga de reservar y mantener el espacio de la consulta, así como el respeto por el tiempo de los demás.

Llegada tarde. Menos de quince (15) minutos

La puntualidad es fundamental para el aprovechamiento de la sesión. El tiempo empieza a correr desde el momento en que inicie la hora acordada y se finaliza máximo una hora después. El tiempo que haya perdido el paciente en su llegada no se repondrá ni en tiempo ni dinero.

Llegada tarde. Después de los quince (15) minutos

Si el paciente no ha llegado ni notificado su retraso después de 15 minutos de la hora de inicio de la sesión la cita es cancelada y el paciente debe pagar el 80% de la sesión para reprogramar de nuevo.

Espacio seguro

Cualquier servicio que ofrezca Somos DeMentes está respaldado por un espacio tranquilo y seguro. Es responsabilidad también del paciente mantener dicha tranquilidad, ser respetuoso y comportarse según las normas del lugar del servicio para así aprovechar el espacio al máximo.

Cualquier duda por favor comuníquela ANTES de reservar su cita, pues el reservarla da por hecho su aceptación de esta política.



POLÍTICA DE CITAS. PÓLIZA DE SURA

Al solicitar una cita con la psicóloga Sofía Chaves por la póliza de Sura el paciente acepta las siguientes condiciones de agendamiento, confirmación, pago, puntualidad, cancelación y reprogramación.

Confirmación de la cita

La solicitud o separación inicial de un horario no constituye su confirmación definitiva.

El paciente deberá confirmar su asistencia como **mínimo veinticuatro (24) horas antes de la cita**, respondiendo el mensaje enviado por la psicóloga.

Cuando no se reciba confirmación dentro de este plazo, la cita se entenderá automáticamente cancelada y el horario podrá ser asignado a otra persona. La reprogramación estará sujeta a la siguiente disponibilidad de agenda.

Autorización de SURA

La autorización de SURA será gestionada por la psicóloga el mismo día de la sesión.

Esta autorización se **tramitará únicamente cuando el paciente haya confirmado previamente su asistencia**.

La cita solo podrá realizarse si SURA autoriza el servicio. Si el sistema informa que el paciente no tiene cobertura, presenta una novedad o no permite generar la autorización, la atención mediante la póliza no podrá llevarse a cabo hasta que la situación sea resuelta.

Pago del copago

Cuando la atención tenga copago, este deberá **pagarse como mínimo ocho (8) horas antes de la cita**. El valor del copago será el que el sistema de autorización de Sura establezca una vez radicada la autorización.

Si el pago no se acredita dentro de este plazo, la cita se entenderá cancelada y el horario podrá ser liberado.

Cancelaciones tardías e inasistencias

Las cancelaciones o solicitudes de reprogramación deberán informarse con más de **ocho (8) horas de anticipación**.

Cuando el paciente cancele con menos de ocho horas de anticipación, no asista o informe la cancelación una vez iniciada la hora reservada:

- El horario se considerará perdido y no será repuesto.
- La cita no se trasladará automáticamente a otra fecha.
- Una nueva cita estará sujeta a disponibilidad.
- El paciente deberá realizar nuevamente el proceso de confirmación y pago que corresponda.
- Los pagos realizados no se trasladarán automáticamente a una nueva cita.

Cualquier duda por favor comuníquela ANTES de reservar su cita, pues el reservarla da por hecho su aceptación de esta política.

