

POLÍTICA DE CITAS

Introducción	<p>Esta política define los lineamientos y criterios que se seguirán en los procesos de confirmación, cancelación, inasistencias y retrasos en las citas de los PACIENTES de Corporación MedicoPlástica (MP).</p> <p>El objetivo primordial de la cita es crear una CULTURA SANA DE RESPETO DEL TIEMPO AJENO y CO-RESPONSABILIDAD en el otorgamiento de nuestros servicios profesionales a nuestros pacientes.</p> <p>Para cumplir con ese objetivo, <u>solicitamos de la manera más atenta a nuestros pacientes que, cuando hagan una cita, se hagan responsables de su compromiso</u> de acudir a sus citas puntuales, o de cancelar con suficiente antelación en caso de que no sea posible, y que de ese modo respeten el tiempo y trabajo de nuestros doctores y especialistas, así como el de otros pacientes. El objetivo de esta política es optimizar los tiempos de atención para nuestros pacientes y establecer las acciones a tomar en caso de no cumplirla.</p> <p>Esta cultura de respeto debe basarse en la RECIPROCIDAD. Y, en este sentido, Corporación MedicoPlástica también nos hacemos responsables de respetar el tiempo de nuestros pacientes y, en consecuencia, asumimos ese compromiso, bonificando a nuestros pacientes en caso de que les hagamos perder su tiempo, sin una causa razonable que lo justifique.</p> <p>Si ambas partes cumplimos con esa responsabilidad, estamos seguros de que podremos otorgar a todos nuestros pacientes una excelente experiencia de servicio, sentando la base de una relación de confianza a largo plazo.</p>
Confirmación de citas	<p>Las citas serán confirmadas o avisadas mediante WHATSAPP</p> <p>También puede darse la opción de confirmación telefónica a petición del paciente o en caso de que el paciente no tenga o no vea whatsapp</p> <ul style="list-style-type: none">• Se enviará un mensaje de “confirmación” al momento de la agendación.• Se enviará un mensaje de “recordatorio” dentro de las últimas 24 horas previas a la cita.• Si por algún motivo el paciente no puede asistir a una cita, el propio paciente deberá mandar un whatsapp o llamar por teléfono, en un plazo anterior a las 24 horas, para “reagendar” la cita.• En caso de reagendación o cancelación con menos de 24 horas o de forma reiterada, aplican las políticas establecidas en este documento. <p>Citas con PREPAGO:</p> <ul style="list-style-type: none">• En los casos en los que haya un prerrequisito de PREPAGO (en caso de que la cita o el tratamiento esté sujeto a alguna promoción o condición de pago), deberá hacerse este prepago previamente a la agendación, si bien se dará un margen de 24 horas para enviar el comprobante para su registro.• En caso de citas agendadas con menos de 24 horas de antelación, no se dará por confirmada la cita hasta que no se reciba el comprobante de prepago.• En caso de que no se mande el comprobante en ese plazo, la cita quedará “suspendida” o “pendiente de confirmación”, y la empresa podrá disponer de ese horario para agendar una cita a otros pacientes en lista de espera.• En caso de que el paciente mande el comprobante de prepago posterior a esas 24 horas, se confirmará si ese horario está disponible, en caso contrario, se le asignará otro horario o día.

Dirección: Av. Ejército Nacional # 613 Piso 7, Consultorio 703, Polanco CDMX

Email: contacto@medicoplastica.com

Teléfono: [55-5255-2850](tel:55-5255-2850) y [55-5250-2816](tel:55-5250-2816)

	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que sea un prerrequisito y no se haga el prepago antes de acudir a la cita, aplica lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ no se respetarán las condiciones (beneficios, promociones, etc.) asociadas al prerrequisito de prepago, ○ la cita podrá darse por “cancelada” y no se garantiza la atención del paciente, aunque este finalmente asista a su cita, ○ se le podrá exigir dicho prepago para una nueva agendación. 														
<p>Reagendación o Cancelación de citas</p>	<p>Nuestros pacientes deben hacerse responsables de asistir a sus citas, o en caso de no ser posible, reagendar o cancelar las citas con más de 24 horas de antelación (o 48 horas en el caso de algunas especialidades) para no afectar la planeación de tiempo del doctor / especialista, ni perjudicar a otros pacientes que deseen agendar en ese horario.</p> <p>Del mismo modo, en caso de CANCELACIONES o REAGENDACIONES REITERADAS, independientemente de que se haga con más o menos de 24 horas de antelación, eso también repercute negativamente en la programación y productividad de nuestros especialistas por lo que se tomarán en cuenta.</p> <p>Las condiciones <u>para los pacientes</u> son las siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="548 846 1468 1276"> <thead> <tr> <th data-bbox="548 846 1073 884">Tipo de cancelación / reagendación</th> <th data-bbox="1073 846 1468 884">Acción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="548 884 1073 940">Asistencia puntual sin reagendación o cancelación</td> <td data-bbox="1073 884 1468 940">Se respetan los beneficios otorgados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="548 940 1073 997">Cancelación o Reagendación CON MÁS DE 24 horas la 1 vez</td> <td data-bbox="1073 940 1468 997">Ninguna afectación. Se siguen respetando los beneficios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="548 997 1073 1054">Cancelación o Reagendación CON MÁS DE 24 horas la 2ª vez y sucesivas *</td> <td data-bbox="1073 997 1468 1054">Pérdida de beneficios o pérdida de prepago, o exigencia de prepago en nueva reagendación**</td> </tr> <tr> <td data-bbox="548 1054 1073 1110">Cancelación o Reagendación CON MENOS DE 24 horas la 1ª vez</td> <td data-bbox="1073 1054 1468 1110"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="548 1110 1073 1192">Cancelación o Reagendación CON MENOS DE 24 horas la 2ª vez y sucesivas *</td> <td data-bbox="1073 1110 1468 1192">Pérdida de beneficios y pérdida de prepago, o se toma la consulta como dada (en paquetes)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="548 1192 1073 1276">INASISTENCIA sin cancelación ni reagendación</td> <td data-bbox="1073 1192 1468 1276">Pérdida de prepago o se toma como dada (en paquetes). Se exigirá prepago para reagendar.</td> </tr> </tbody> </table> <p>* en un período de 2 meses ** según circunstancias y gravedad se aplicará una u otra opción, o varias</p> <p>Las excepciones sólo las puede autorizar Dirección.</p> <p>RECIPROCIDAD MP: en caso de reagendación / cancelación por parte de los especialistas de MP, el paciente tendrá los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cancelación o inasistencia del especialista sin previo aviso o reagendación con menos de 2 horas: consulta gratis <p>Sólo aplica al precio por la consulta, no a cualquier otro tratamiento.</p>	Tipo de cancelación / reagendación	Acción	Asistencia puntual sin reagendación o cancelación	Se respetan los beneficios otorgados	Cancelación o Reagendación CON MÁS DE 24 horas la 1 vez	Ninguna afectación. Se siguen respetando los beneficios	Cancelación o Reagendación CON MÁS DE 24 horas la 2ª vez y sucesivas *	Pérdida de beneficios o pérdida de prepago, o exigencia de prepago en nueva reagendación**	Cancelación o Reagendación CON MENOS DE 24 horas la 1ª vez		Cancelación o Reagendación CON MENOS DE 24 horas la 2ª vez y sucesivas *	Pérdida de beneficios y pérdida de prepago, o se toma la consulta como dada (en paquetes)	INASISTENCIA sin cancelación ni reagendación	Pérdida de prepago o se toma como dada (en paquetes). Se exigirá prepago para reagendar.
	Tipo de cancelación / reagendación	Acción													
Asistencia puntual sin reagendación o cancelación	Se respetan los beneficios otorgados														
Cancelación o Reagendación CON MÁS DE 24 horas la 1 vez	Ninguna afectación. Se siguen respetando los beneficios														
Cancelación o Reagendación CON MÁS DE 24 horas la 2ª vez y sucesivas *	Pérdida de beneficios o pérdida de prepago, o exigencia de prepago en nueva reagendación**														
Cancelación o Reagendación CON MENOS DE 24 horas la 1ª vez															
Cancelación o Reagendación CON MENOS DE 24 horas la 2ª vez y sucesivas *	Pérdida de beneficios y pérdida de prepago, o se toma la consulta como dada (en paquetes)														
INASISTENCIA sin cancelación ni reagendación	Pérdida de prepago o se toma como dada (en paquetes). Se exigirá prepago para reagendar.														
	<p>Es responsabilidad de los pacientes LLEGAR PUNTUALES a las citas para no afectar y respetar el tiempo del doctor/especialista, y el de otros pacientes que tengan citas posteriores.</p>														

Dirección: Av. Ejército Nacional # 613 Piso 7, Consultorio 703, Polanco CDMX

Email: contacto@medicoplastica.com

Teléfono: [55-5255-2850](tel:55-5255-2850) y [55-5250-2816](tel:55-5250-2816)

Retraso en la asistencia a citas	<p>En caso de que haya retraso significativo (más de 10 minutos tarde de la hora programada en caso de citas de 30 minutos, o más de 15 minutos en caso de citas de mayor duración), podrán generarse las siguientes afectaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">a) DISMINUCIÓN o LIMITACIÓN DEL TIEMPO de la consulta o sesión para ajustarse al tiempo reservado al paciente, y así no afectar a pacientes posteriores o a otros compromisos del doctor / especialista.<ul style="list-style-type: none">a. Nota - En caso de que el paciente no acepte la reducción o limitación de tiempo, se dará por cancelada la cita, y aplican los términos estipulados para “inasistencia” en la correspondiente sección de cancelaciones.b) QUE SE CANCELE LA CONSULTA o SESIÓN. Aplica cuando, a criterio del doctor o especialista, ya no haya tiempo suficiente para realizar la consulta o tratamiento. En este caso, se considerará como “Inasistencia” y se aplicarán las condiciones estipuladas en la sección de cancelaciones.c) QUE DE CUALQUIER MODO SE REALICE LA CONSULTA o SESIÓN. Aplica en el caso de que haya tiempo suficiente para realizar la consulta o tratamiento, o no haya pacientes posteriores que puedan ser afectados por ese retraso, o que se retrase esa consulta o sesión en ese mismo día a un horario disponible y aceptable para el paciente y el doctor. En este caso NO habrá ninguna afectación directa al paciente, si bien quedará registrado como un precedente en caso de que esta situación sea reiterativa y posteriormente si haya alguna afectación. <p>RECIPROCIDAD MP: en caso de reagendación / cancelación por parte de los especialistas de MP, se otorgará al paciente los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cancelación o retraso de más de 30 minutos en la cita: bonificación \$200 pesos <p>La bonificación será a cuenta del pago de la consulta o del tratamiento actual o posteriores que se haga el paciente.</p>
Excepciones	<p>Las penalizaciones NO SE APLICARÁN SOLAMENTE en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuando la inasistencia o cancelación tardía se den por CAUSAS de FUERZA MAYOR demostrables, por ejemplo: accidentes de tráfico, urgencias de salud graves e inevitables, bloqueos de tráfico “severos, notorios y no previstos” (no se refiere al tráfico pesado frecuente de la ciudad, sino a bloqueos anunciados en las noticias por marchas, accidentes, u otras contingencias).• Cuando sea el especialista el que re programe la cita o el procedimiento porque las condiciones de salud del paciente en ese momento no sean las idóneas para la seguridad del paciente o para la factibilidad del procedimiento, o cuando se de alguna situación de fuerza mayor como las mencionadas para los pacientes (incluidas urgencias de salud de pacientes). <p>RECIPROCIDAD MP: en el caso de MP se hacen las siguientes excepciones respecto a las bonificaciones otorgadas:</p> <ul style="list-style-type: none">• No habrá bonificación en los casos en que la consulta sea gratuita.

Dirección: Av. Ejército Nacional # 613 Piso 7, Consultorio 703, Polanco CDMX

Email: contacto@medicoplastica.com

Teléfono: [55-5255-2850](tel:55-5255-2850) y [55-5250-2816](tel:55-5250-2816)

	<ul style="list-style-type: none">• Tampoco cuando el/la paciente haya ameritado en el pasado alguna penalización y se haya hecho una “excepción” con esa persona con anterioridad (es decir, también habrá reciprocidad en caso de que haya excepciones).• Aplican como eximentes los mismos supuestos de “fuerza mayor” estipulados para pacientes, a los que se añaden urgencias médicas en determinadas especialidades y doctores/especialistas. <p>Para cualquier otra excepción, ni el personal administrativo de MP, ni los doctores o especialistas, están autorizados para hacer una excepción y, por tanto, el caso será turnado por escrito a la Dirección, quien valorará la casuística y argumentación del paciente, y confirmará si se hace la excepción.</p>
Puntos generales	<p>Esta política sólo aplica para regular la asistencia a citas programadas. NO regula las condiciones (de continuidad, pagos, cuidados, etc.) que los pacientes deben respetar como parte de un tratamiento médico o estético específico, ya que estas condiciones serán proporcionadas por otros mecanismos más específicos.</p> <p>En el caso de pacientes que cambien sus datos de contacto (el teléfono), deben notificarlo por escrito, ya sea directamente al correo administracion@medicoplastica.com, o ya sea por whatsapp, para que dicho cambio surta efecto.</p> <p>Esta política sólo afecta a los servicios médicos y profesionales que son otorgados por MP, no aplica para otros doctores no asociados a MP que den consulta en sus instalaciones.</p> <p>Esta política puede estar sujeta a actualizaciones y cambios sin previo aviso, si bien se respetará mientras no se publiquen las actualizaciones.</p>

Dirección: Av. Ejército Nacional # 613 Piso 7, Consultorio 703, Polanco CDMX

Email: contacto@medicoplastica.com

Teléfono: [55-5255-2850](tel:55-5255-2850) y [55-5250-2816](tel:55-5250-2816)