

# **POLITICA DE RESERVAS, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS**

SERVICIOS PSIQUIATRICOS PIETRO HUGO PAOLO VASQUEZ BRACAMONTE E.I.R.L.

RUT 77.449.874-5

Version 1.0 - Agosto 2026

Esta politica establece las condiciones generales aplicables a la reserva, cancelacion, reprogramacion e inasistencia de las atenciones medicas y psiquiatricas prestadas por la Empresa.

## **1. Reserva y confirmacion de horas**

Las horas de atencion se consideran reservadas una vez completado el proceso de agendamiento. Cuando corresponda pago anticipado, la reserva debera encontrarse pagada dentro del plazo informado. La consulta podra dejarse sin efecto si el pago requerido no se encuentra acreditado oportunamente.

## **2. Inasistencia**

Si el paciente no se presenta a la consulta y no ha informado previamente su imposibilidad de asistir, el valor pagado no sera reembolsado. En atenciones por telemedicina, se considerara inasistencia cuando el paciente no se conecte dentro del periodo que permita efectuar una evaluacion clinicamente adecuada.

## **3. Cancelacion el mismo dia**

Cuando el paciente solicite cancelar la atencion el mismo dia de la cita, se efectuara una devolucion equivalente al 50% del valor pagado. La disponibilidad de una nueva hora estara sujeta a un nuevo proceso de reserva y pago.

## **4. Cancelacion con 48 horas o mas de anticipacion**

Cuando la cancelacion sea solicitada con al menos 48 horas de anticipacion, se efectuara la devolucion correspondiente descontando un 3% del valor pagado por concepto de costos asociados al procesamiento del pago mediante Flow, cuando dicho costo resulte aplicable.

## **5. Cancelacion con menos de 48 horas de anticipacion**

Cuando la cancelacion se solicite con menos de 48 horas de anticipacion, pero antes del dia de la consulta, podra aplicarse una retencion del 20% del valor pagado, atendida la reserva del bloque horario y la dificultad de reasignarlo con poca anticipacion.

## **6. Retrasos**

La consulta tiene una duracion maxima de 30 minutos. Si el paciente se conecta o presenta con retraso, la atencion se realizara durante el tiempo restante de la reserva, siempre que sea clinicamente posible.

## **7. Reprogramaciones por causas atribuibles a la consulta**

Si la atencion no pudiera realizarse por una causa atribuible al profesional o a la consulta, se ofrecera reprogramacion sin costo adicional o devolucion del monto pagado, segun corresponda.

## **8. Solicitud y procesamiento de devoluciones**

Las solicitudes relacionadas con pagos, cancelaciones o devoluciones podran realizarse al correo [pietro.vb.hp@gmail.com](mailto:pietro.vb.hp@gmail.com). Los plazos efectivos de abono pueden depender adicionalmente del medio de pago, banco o plataforma utilizada.

## 9. Vigencia y aceptacion

La realizacion de una reserva implica el conocimiento de estas condiciones. Esta politica podra ser actualizada cuando cambien los medios de pago, procesos administrativos o condiciones de prestacion, indicando siempre su version vigente.



**Dr. Pietro Hugo Paolo Vasquez Bracamonte**

Medico Psiquiatra - Titular y Representante Legal

SERVICIOS PSIQUIATRICOS PIETRO HUGO PAOLO VASQUEZ BRACAMONTE E.I.R.L.

RUT 77.449.874-5

Contacto: [pietro.vb.hp@gmail.com](mailto:pietro.vb.hp@gmail.com) | Sitio web: [drpietrovasquez.cl](http://drpietrovasquez.cl)

Documentos institucionales disponibles en el sitio web: Programa de Integridad y Etica, Politica de Privacidad y Tratamiento de Datos, Consentimiento Informado y Politica de Reservas, Cancelaciones y Reembolsos.