



POLÍTICA DE ABONOS, CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES Y DEVOLUCIONES

1. OBJETO

La presente política tiene por objeto regular las condiciones aplicables a los abonos, reservas, cancelaciones, reprogramaciones y devoluciones de dinero relacionadas con procedimientos y demás servicios prestados por EPIGENETIC, garantizando información clara, suficiente y transparente para los pacientes, en cumplimiento de la normatividad colombiana vigente.

2. PRINCIPIOS DE APLICACIÓN

La interpretación y aplicación de esta política se regirá por los principios de buena fe contractual, transparencia, protección al consumidor, seguridad del paciente, proporcionalidad, razonabilidad y sostenibilidad operativa de la institución.

La institución actuará procurando el equilibrio entre los derechos de los pacientes y los costos administrativos, médicos, logísticos y operativos efectivamente causados.

3. NATURALEZA DEL SERVICIO CONTRATADO

Los servicios ofrecidos no se limitan exclusivamente al acto o procedimiento final, sino que comprenden diversas actividades previas y posteriores, entre ellas:

- Valoraciones médicas.
- Revisión de antecedentes clínicos e historia médica.
- Planeación médica y de los procedimientos.
- Programación y reserva de agenda médica.
- Reserva de salas y recursos asistenciales.
- Gestión administrativa, financiera y documental.
- Elaboración y custodia de historia clínica.
- Coordinación de profesionales de la salud.
- Procesos logísticos y previos al procedimiento.

4. OBLIGACIÓN DE MEDIO Y NO DE RESULTADO

Los procedimientos médicos y estéticos constituyen obligaciones de medio y no de resultado. EPIGENETIC y los profesionales vinculados no garantizan resultados específicos, ideales o subjetivamente esperados por el paciente, toda vez que los resultados dependen de condiciones biológicas, anatómicas, médicas y de recuperación particulares de cada persona.

5. DEPÓSITO INICIAL

El paciente deberá realizar un abono equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del procedimiento para reservar la fecha. El abono tiene como finalidad:

- Formalizar la aceptación económica del servicio.
- Reservar agenda médica y recursos asistenciales.

- Permitir el inicio de procesos administrativos, documentales y previos.
- Cubrir total o parcialmente los costos operativos y administrativos derivados de la programación.

6. AUTORIZACIÓN DE INICIO DE PROCESOS PREVIOS

Con la realización del abono, el paciente autoriza expresamente a la institución para iniciar las actividades médicas, administrativas, documentales, financieras y logísticas necesarias para la adecuada preparación del procedimiento contratado.

El paciente entiende y acepta que dichas actividades pueden generar costos desde el momento de la reserva.

7. CANCELACIÓN VOLUNTARIA SOLICITADA POR EL PACIENTE

El paciente podrá cancelar el procedimiento antes de su realización.

7.1 Cancelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al abono

La institución devolverá el cien por ciento (100%) de los dineros aportados, siempre que no se hayan iniciado actividades médicas, administrativas o previas autorizadas por el paciente.

7.2 Cancelación posterior a los cinco (5) días hábiles y hasta los treinta (30) días calendario

La institución devolverá hasta el cincuenta por ciento (50%) del valor aportado. El porcentaje restante podrá aplicarse al cubrimiento de costos administrativos, logísticos, financieros y operativos efectivamente causados.

7.3 Cancelación posterior a los treinta (30) días calendario

La institución podrá retener total o parcialmente el valor del abono cuando este corresponda a costos administrativos, médicos, financieros, logísticos o previos efectivamente causados y soportados.

7.4 Soportes de los costos causados

La institución conservará los soportes correspondientes a los costos incurridos y podrá informar al paciente los conceptos generales aplicados en cada caso.

7.5 Conceptos no reembolsables

No procederá devolución respecto de:

- Valoraciones médicas.
- Consultas médicas.
- Exámenes diagnósticos.
- Laboratorios.
- Interconsultas.
- Medicamentos.
- Insumos médicos.
- Dispositivos médicos.
- Procedimientos realizados.
- Cualquier otro servicio efectivamente prestado.

7.6 Cancelación o desistimiento después del pago total o parcial, y en fecha próxima al procedimiento

Una vez el paciente haya cancelado la parcialidad o totalidad del valor del procedimiento y este haya sido confirmado en la agenda institucional, EPIGENETIC procederá a activar la programación definitiva, comprometiendo recursos humanos, médicos, asistenciales, administrativos, logísticos y financieros necesarios para su adecuada ejecución. Lo anterior comprende, entre otros:

- Reserva definitiva de salas y espacios asistenciales.
- Asignación del equipo médico y asistencial.

- Bloqueo de la agenda médica.
- Preparación de la historia clínica y documentación previa.
- Programación de equipos biomédicos.
- Gestión administrativa y financiera.
- Solicitud, preparación o disposición de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.
- Coordinación del equipo asistencial.
- Demás actividades necesarias para garantizar la seguridad del paciente y la prestación oportuna del servicio.

En consecuencia, cuando el paciente decida cancelar, desistir del procedimiento o no se presente una vez iniciada esta fase de programación definitiva, la institución podrá descontar de los valores pagados los costos efectivamente causados, siempre que dichos costos sean razonables, proporcionales y debidamente soportados.

7.7 Cancelaciones según la antelación

Sin perjuicio de las demás disposiciones de la presente política, las cancelaciones voluntarias se registrarán por las siguientes reglas:

a) Cancelación con más de quince (15) días calendario de anticipación: La devolución se realizará conforme a las reglas generales previstas en esta política, descontando únicamente los costos efectivamente causados.

b) Cancelación entre quince (15) días y setenta y dos (72) horas antes del procedimiento: La institución podrá descontar los costos derivados de la reserva definitiva de recursos médicos, administrativos y operativos que ya hubieren sido comprometidos.

c) Cancelación dentro de las setenta y dos (72) horas anteriores al procedimiento: Se entenderá que la totalidad de la programación se encuentra plenamente ejecutada desde el punto de vista administrativo y logístico. En consecuencia, la institución podrá retener los valores correspondientes a los costos efectivamente causados, incluidos, entre otros:

- Reserva de salas y espacios asistenciales.
- Disponibilidad del equipo médico.
- Honorarios comprometidos.
- Costos administrativos.
- Costos financieros.
- Gastos logísticos.
- Medicamentos e insumos preparados o no reutilizables.
- Recursos asistenciales reservados.
- Cualquier otro costo directamente relacionado con la programación del procedimiento.

La devolución, si hubiere lugar, corresponderá únicamente a los valores respecto de los cuales no se hubieren generado costos reales para la institución.

7.8 Inasistencia el día del procedimiento (No Show)

Cuando el paciente no se presente el día y hora programados, sin informar previamente o sin acreditar una causa de fuerza mayor, caso fortuito o contraindicación médica debidamente demostrada, dicha conducta se considerará equivalente a una cancelación de última hora.

En estos eventos, la institución podrá aplicar las reglas previstas en el numeral anterior y descontar los costos efectivamente causados como consecuencia de la programación y de la indisponibilidad de los recursos institucionales reservados.

7.9 Excepciones

Las anteriores reglas no serán aplicables cuando la cancelación obedezca a:

- Contraindicación médica certificada por el médico tratante.

- Incapacidad médica debidamente acreditada.
- Fuerza mayor o caso fortuito demostrados.
- Decisión institucional fundada en razones de seguridad del paciente.

En estos casos, la institución realizará la devolución de los valores que no correspondan a servicios efectivamente prestados ni a costos razonablemente causados.

7.10 Pago del saldo y confirmación definitiva

El saldo pendiente deberá encontrarse cancelado como mínimo setenta y dos (72) horas antes de la fecha programada, salvo que la institución autorice expresamente un plazo diferente.

Con la recepción del pago total, el paciente autoriza a EPIGENETIC para efectuar la confirmación definitiva del procedimiento y ejecutar todas las actividades necesarias para su realización.

A partir de dicho momento se entenderá que la institución ha comprometido recursos específicos para el paciente, los cuales generan costos propios de la prestación del servicio y podrán ser descontados en caso de cancelación conforme a la presente política.

8. REPROGRAMACIONES

8.1 El paciente podrá solicitar la reprogramación con una antelación mínima de quince (15) días calendario.

8.2 La primera reprogramación no tendrá costo adicional, sujeto a disponibilidad.

8.3 Las solicitudes con menor anticipación podrán generar costos administrativos razonables.

8.4 Cuando la reprogramación obedezca a razones médicas, incapacidad, fuerza mayor o caso fortuito, la institución evaluará cada situación.

8.5 La institución podrá reprogramar por razones médicas, operativas, de seguridad, fuerza mayor o caso fortuito.

9. CANCELACIÓN POR CONTRAINDICACIÓN MÉDICA

Cuando el médico tratante determine que existen riesgos para la salud o seguridad del paciente, la institución podrá cancelar o reprogramar el procedimiento. Se devolverán los valores que no correspondan a servicios efectivamente prestados.

10. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR DEVOLUCIONES

Las solicitudes deberán presentarse por escrito e incluir:

- Nombre completo del paciente.
- Documento de identidad.
- Procedimiento contratado.
- Fecha y valor del abono.
- Motivo de la solicitud.
- Certificación bancaria para la devolución.

La institución responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

11. ASIGNACIÓN DEL PROFESIONAL TRATANTE

El paciente reconoce y acepta que el contrato se celebra con EPIGENETIC como institución. La institución podrá asignar, reasignar o sustituir al profesional cuando existan razones médicas, científicas, asistenciales, administrativas, operativas, de disponibilidad, fuerza mayor o caso fortuito, garantizando credenciales y habilitaciones legales.

12. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

La realización de cualquier pago constituye una manifestación inequívoca de voluntad para contratar los servicios. Con el pago del abono, el paciente declara haber recibido información suficiente y acepta expresamente los términos.

13. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

La realización del abono inicial, la firma de documentos o la aceptación digital constituyen prueba suficiente de aceptación expresa. Esta aceptación es independiente y complementaria al consentimiento informado médico.

14. DERECHO DE RETRACTO

El paciente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago mediante comercio electrónico, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

15. NORMATIVA APLICABLE

La presente política se sustenta en:

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Artículo 1602 del Código Civil Colombiano.
- Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales.
- Normatividad vigente aplicable a prestadores de servicios de salud.

16. CONSIDERACIONES FINALES

La institución podrá actualizar esta política cuando sea necesario. Las modificaciones no afectarán situaciones previamente consolidadas. La presente política busca equilibrar los derechos de los pacientes, la seguridad jurídica y la sostenibilidad operativa de la institución.

**EPIGENETIC
REPRESENTANTE LEGAL**

Calle 8 No 19-80 Piso 7, Edificio Premium · Pereira, Risaralda, Colombia
COL: +57 (318) 294 4069 | USA: +1 (305) 912-0209 · www.epigenetic.com