

## POLÍTICA DE CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y REEMBOLSO

Clínica Digestiva de la Riviera Maya

### Objetivo

Establecer los lineamientos para la cancelación, reprogramación y reembolso de consultas, estudios diagnósticos y procedimientos médicos, garantizando transparencia y un trato equitativo para los pacientes y la institución.

### Reprogramación

Cuando un procedimiento no pueda realizarse en la fecha programada por razones médicas o administrativas, podrá ser reprogramado de común acuerdo entre el paciente y la clínica.

Los pagos efectuados permanecerán aplicados al procedimiento reprogramado, sin necesidad de realizar un nuevo pago, salvo que exista un cambio en el procedimiento originalmente contratado.

### Cancelación por causas atribuibles a la clínica

Cuando la cancelación sea consecuencia de causas imputables a la clínica, incluyendo indisponibilidad del médico, fallas operativas, problemas técnicos o cualquier otra situación bajo responsabilidad de la institución, el paciente podrá elegir entre:

- Reprogramar el procedimiento sin costo adicional.
- Solicitar el reembolso del 100% del importe pagado.

En estos casos no se aplicará penalización alguna.

### Cancelación por causas atribuibles al paciente

Cuando el paciente decida cancelar el procedimiento o éste no pueda realizarse por circunstancias ajenas a la clínica, incluyendo enfermedad intercurrente, incumplimiento de preparación, inasistencia, decisión personal o cualquier otra causa no imputable a la institución, el paciente podrá solicitar el reembolso correspondiente.

El monto reembolsable será el importe pagado menos los gastos administrativos, financieros y operativos efectivamente generados hasta el momento de la cancelación, incluyendo, cuando corresponda:

- Comisiones bancarias.
- Comisiones por terminal bancaria.
- Gastos administrativos.
- Costos derivados de la programación y reserva de agenda.
- Otros gastos comprobables relacionados con la preparación del procedimiento.

### **Forma de solicitar el reembolso**

La solicitud deberá presentarse por escrito o mediante los canales oficiales de atención de la clínica.

Una vez autorizada, el reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago cuando sea posible o mediante transferencia bancaria a nombre del titular del pago.

Los tiempos de procesamiento dependerán de la institución bancaria correspondiente.

### **Aclaraciones**

Los pagos efectuados corresponden a servicios médicos contratados y autorizados por el paciente.

Cuando un procedimiento únicamente sea diferido o reprogramado por razones médicas, el pago continuará aplicado al servicio contratado.

Las controversias relacionadas con cancelaciones o desistimientos deberán resolverse mediante el procedimiento de reembolso establecido por esta política y no mediante el reporte de la operación como cargo no reconocido, salvo que efectivamente exista una transacción fraudulenta o no autorizada.

### **Vigencia**

La presente política entra en vigor a partir de su fecha de aprobación y será aplicable a todos los servicios contratados con la Clínica Digestiva de la Riviera Maya.