



TÉRMINOS Y CONDICIONES

IMMUJER

Los términos y condiciones que se establecen en el presente documento determinan el procedimiento para la reserva de una cita médica en el Instituto Médico de la Mujer (IMM) y el pago anticipado de la misma (Presencial o virtual), conforme se informa a través de los canales de contacto y/o coordinación (Correo electrónico o Whatsapp) establecidos por el IMM.

Asimismo, este documento establece los derechos y obligaciones que le alcanzan al IMM y al paciente, respecto al servicio reservado, sujetándose además las partes a la normativa legal peruana aplicable y vigente.

1. Programación de citas

EL PACIENTE deberá reservar LA CITA por medio de cualquier canal de agendamiento disponible (Admisión, Call Center).

EL PACIENTE podrá pagar LA CITA:

- (i) Efectivo
- (ii) Transferencia bancaria
- (iii) Pago Link
- (iv) Yape o Plin

2. Pago

Los plazos de pago varían dependiendo del servicio que se reserve para la atención, la anticipación de la misma y la modalidad de consulta, de acuerdo al siguiente detalle:

Anticipación de agendamiento	Servicio	Modalidad de atención	Fecha y hora límite para realizar el pago
Mismo día	<ul style="list-style-type: none">• Ginecología• Pruebas diagnósticas	Presencial	Pago regular en admisión
48 horas	<ul style="list-style-type: none">• Endocrinología• Urología• Geriatría	Presencial y virtual	48 horas

3. Políticas de reembolso

El Instituto Médico de la Mujer revisará cada caso de manera particular y, en caso determine que no se brindó la atención y corresponde el reembolso, ésta se realizará únicamente vía transferencia bancaria a una cuenta propia del paciente o de quien este expresamente determine. Para iniciar este proceso, se requerirá el comprobante de pago y la solicitud de reembolso que deberá presentarse a través del mismo canal de agendamiento.

Las citas que no requieren abono previo pueden ser postergadas o canceladas si se realizan con una anticipación mínima de 6 horas. En caso la solicitud de postergación o cancelación no se realice con la anticipación mínima de 6 horas, se requerirá el pago anticipado para generar una nueva programación de cita. **Si la paciente no asiste a la nueva programación, no se reembolsará el pago efectuado.**

Sin perjuicio de lo antes señalado, el Instituto Médico de la Mujer podrá evaluar las solicitudes del paciente o de su apoderado/representante para eventualmente permitirles cancelar LA CITA y obtener la devolución de lo pagado, según **se encuentren enmarcadas en los siguientes eventos:**

- Accidentes documentados que impidan la asistencia.
- Casos de hurto o agresión con denuncia policial que impida la asistencia.
- Desastres naturales o imprevistos que impidan la asistencia, con la documentación adecuada.
- Casos certificados de muerte de pacientes.
- Hospitalización acreditada o atención de urgencia coincidiendo con la hora y fecha de la cita.
- Otras excepciones que se consideren válidas a criterio del Instituto Médico de la Mujer, serán comunicadas por el agente de atención al paciente.

Las solicitudes de devolución deben describir claramente el evento que impide la asistencia e incluir la evidencia correspondiente de acuerdo con la lista antes detallada, sujeto a la discreción individual del paciente o su representante. Las solicitudes deben presentarse en el plazo máximo de 30 días calendario, contados a partir del día siguiente a la fecha de la cita originalmente programada. Posteriormente, el Instituto Médico de la Mujer tendrá un plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud, para evaluar la misma y dar respuesta al paciente o su apoderado/representante. Las solicitudes deberán enviarse vía correo electrónico al correo consultas@imm.com.pe

Los pacientes deben llegar al menos 15 a 20 minutos antes a su cita para que puedan registrarse y prepararse con la debida anticipación. Si el paciente no está presente en la sala de espera a la hora de inicio de la cita, el médico puede esperar al paciente ausente hasta un tiempo máximo de 15 minutos o adelantar la atención de otro paciente. Si el médico no está disponible, el paciente deberá reprogramar la cita y efectuar el pago por adelantado de esta.

Se deja expresa constancia que, un período menor a 15 minutos puede afectar la calidad de la atención, por lo que las excepciones a esta política quedan a discreción del Instituto Médico de la Mujer.

Si por causas imputables al Instituto Médico de la Mujer o al médico tratante no se puede concretar la cita en el día y hora programada, se podrá reprogramar la cita o solicitar la devolución del importe pagado.

4. Políticas de reprogramación

Para garantizar la claridad en la programación, tenga en cuenta que nuestro horario de atención es el siguiente: lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y sábados de 7:00 am a 1:00 pm. Los domingos y feriados están excluidos de nuestro horario de servicio. **Sólo durante el horario de atención se pueden realizar las reprogramaciones de cita.**

La asistencia del paciente a la cita programada es confirmada por el agente de atención al paciente del Instituto Médico de la Mujer, con una anticipación de 24 a 48 horas al día de la cita. En caso se programe una cita con una anticipación menor a las 48 horas, la confirmación es automática.

En caso el paciente no confirme su asistencia, la cita será cancelada debido a la alta demanda de atención. La notificación de esta cancelación se enviará vía correo electrónico y WhatsApp.

Las citas se pueden reprogramar o cancelar si se solicita con una anticipación mayor a las 6 horas. Sin embargo, si la solicitud de reprogramación o cancelación no se realiza con la anticipación mínima de 6 horas, se requerirá el pago anticipado para generar una nueva programación de cita.

Para el Estudio Menopáusico Integral (EMI), la segunda etapa de atención al paciente tiene la flexibilidad de reprogramar hasta en 2 oportunidades, siempre que lo haga al menos con 24 horas de anticipación. Sin embargo, si la reprogramación se realiza dentro de las 6 horas próximas a la cita o si falta a ella, habrá un cargo de S/190 asociado a la reprogramación, importe que equivale al Estudio Ginecológico Integral.

Para las citas reprogramadas que ya han sido pagadas, es posible reprogramarlas por única vez hasta un plazo máximo de 6 horas antes de la fecha y hora programada. Esta solicitud deberá realizarse a través de nuestro canal de agendamiento.

El paciente deberá escoger entre los horarios disponibles que le indique el agente de atención del Instituto Médico de la Mujer que se encuentre en atención. (El horario del agente de atención al paciente del Instituto Médico de la Mujer es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a las 6:00 p.m. y sábados de 7:00 am a 1:00 pm, no atiende domingos ni feriados).

El paciente tiene la opción de cambiar la fecha, hora o especialista de una nueva cita programada. Si la nueva cita programada tiene un monto de deducible diferente al anterior, la paciente es responsable de pagar cualquier monto adicional o, en su caso, el Instituto Médico de la Mujer le reembolsará la diferencia el día de la cita.

El paciente podrá realizar la reprogramación de su consulta médica sin que los términos previamente descritos en el inciso de "Políticas de reprogramación" apliquen, si es que se cumple cada una de las siguientes condiciones:

- (i) Fue el Instituto Médico de la Mujer quien propuso al paciente la modificación de LA CITA.
- (ii) La nueva CITA seleccionada por el paciente se encuentra en un turno libre.

5. Pautas para la atención

El paciente siempre debe presentar su documento de identidad, físico o digital, al momento de su registro y asistencia al IMM, ya que la identificación es determinante para garantizar la eficiencia y precisión de los servicios que se brindan, especialmente en la verificación de la identidad y del historial médico. Esto también permite a nuestro equipo adaptar la atención a sus necesidades específicas.

Para asegurarnos de que se sienta cómoda y se respete su privacidad durante su visita a nuestro servicio de ginecología, tenemos algunas pautas con respecto al acompañamiento del paciente. Entendemos que algunas preguntas relacionadas con su consulta pueden ser delicadas y queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención, respetando su intimidad.

Si está embarazada, puede asistir con una persona de apoyo. También se anima al paciente adulto mayor a que tengan un acompañante si así lo desea. Además, para nuestros pacientes más jóvenes, menores de 18



TÉRMINOS Y CONDICIONES IMMUJER

años, solicitamos amablemente que estén acompañados de uno de sus padres o tutor legal con carta de consentimiento notariada. Tanto el paciente como el acompañante deberán tener a mano sus documentos de identidad.

Entendemos que algún paciente puede tener alguna necesidad especial debido a alguna discapacidad o habilidad distinta, por lo que nuestro equipo está preparado para asistirlo y ayudarlo. Si necesita o desea que una persona lo陪伴e durante su visita, no dude en hacérnoslo saber. Su comodidad y bienestar es lo más importante para nosotros, por lo que estamos preparados para hacer que su experiencia sea lo más placentera posible.

Las atenciones en el área de ginecología tienen un rango de 20 a 30 minutos. Transcurrido el tiempo de atención, habrá otra paciente esperando ser atendida. El horario de atención de ginecología es de 8:00 am a 12:30 pm y de 2:30 a 5:30 pm.

Si bien nos esforzamos por mantener tiempos cortos de espera, se pueden presentar casos especiales en los que el médico requiera de un tiempo adicional para el llamado de su cita. Esto puede suceder cuando el médico está lidiando con un caso particularmente complejo que requiere tiempo y atención adicional. Entendemos que esta situación puede generar algún malestar, por lo que le agradecemos anticipadamente su comprensión. Tenga la seguridad de que valoramos su tiempo y estamos comprometidos en garantizar la atención optima que merece.

6. Glosario de términos

Cita confirmada: cita programada con menos de 48 horas de anticipación a través de nuestro canal de agendamiento. Durante este proceso de programación, el paciente confirma su asistencia a la cita médica y recibe información esencial para su atención, junto con las recomendaciones que debe seguir para asegurar una exitosa visita.

Fecha de registro: fecha en la que el paciente contacta al canal de agendamiento disponible, le manifiesta la intención de reservar una cita y concreta el agendamiento.

Fecha de programación: fecha para la cual el paciente ha programado la cita.

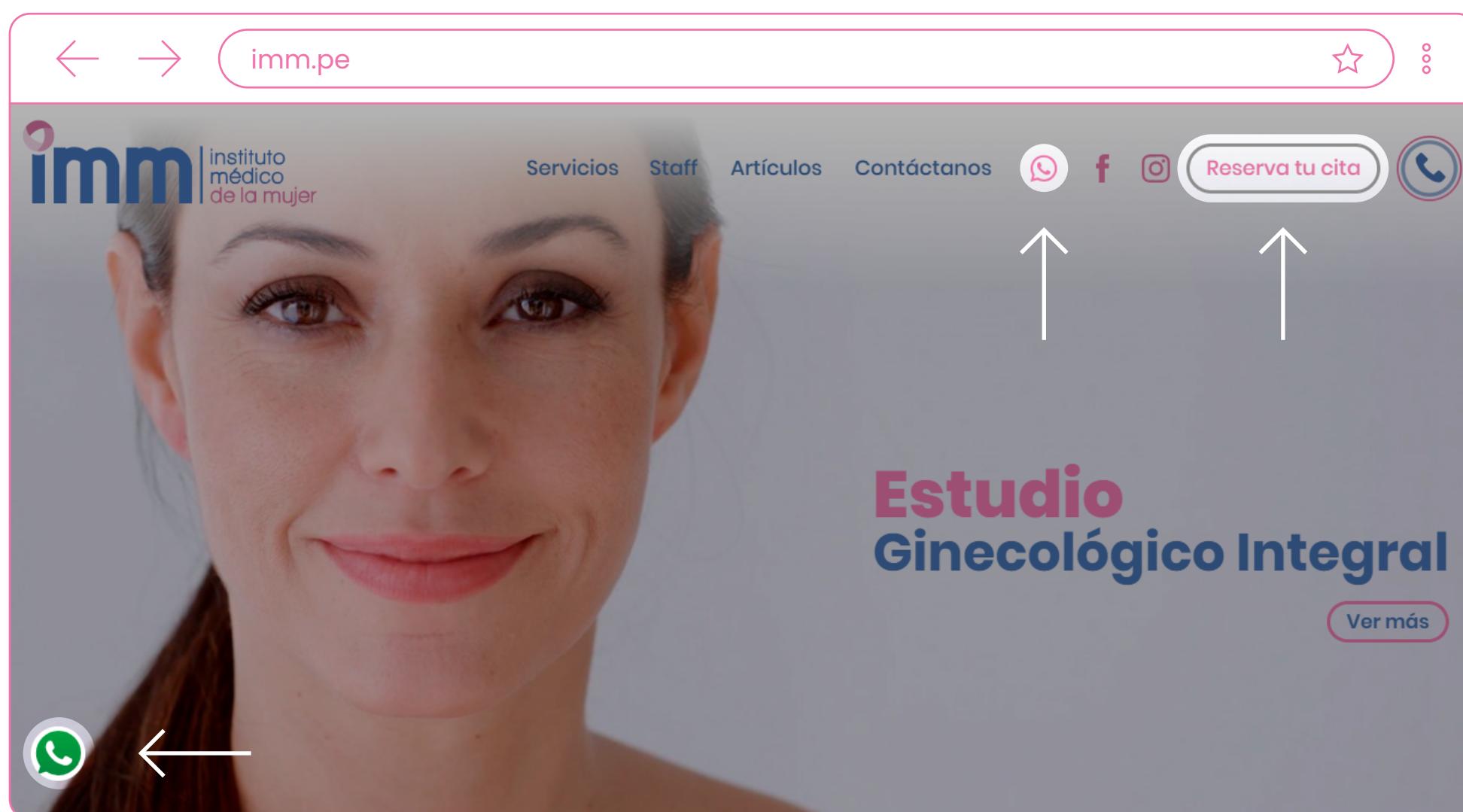
Canal de agendamiento: medio que usa el paciente para agendar una consulta médica. Puede ser call center y admisión.

Anticipación del agendamiento: El intervalo entre la fecha de registro y la fecha de programación determinará el período de programación anticipada. Este período se calcula sin tener en cuenta la hora específica en la que el paciente se comunica con nuestro canal de programación, sino que se basa en el horario comercial del Instituto Médico de la Mujer, es decir, En este contexto, se consideran días hábiles para efectos de programación. Por ejemplo, si un paciente se comunica con cualquiera de nuestros canales de agendamiento el 28 de setiembre de 2023 y programa una consulta médica para el 30 de setiembre 2023, como por ejemplo:

Fecha de registro	28/09/2023
Fecha de programación	30/09/2023
Anticipación del agendamiento	2 días hábiles

7. Preguntas y respuestas frecuentes

a. ¿Cómo encuentro los canales de agendamiento?



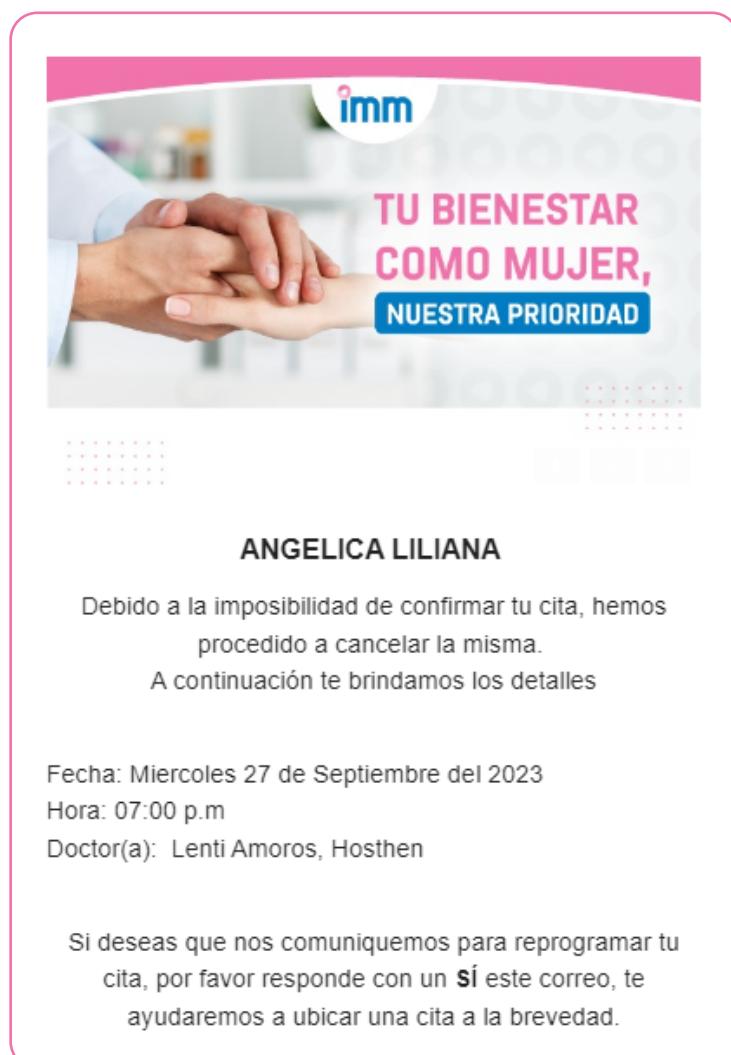
b. ¿Puede el paciente pagar el mismo día de su cita?

Si, siempre que las condiciones del servicio lo permitan. En el caso de los servicios de Ginecología y Pruebas Diagnósticas, las pacientes tienen la oportunidad de realizar su pago el día de su cita.

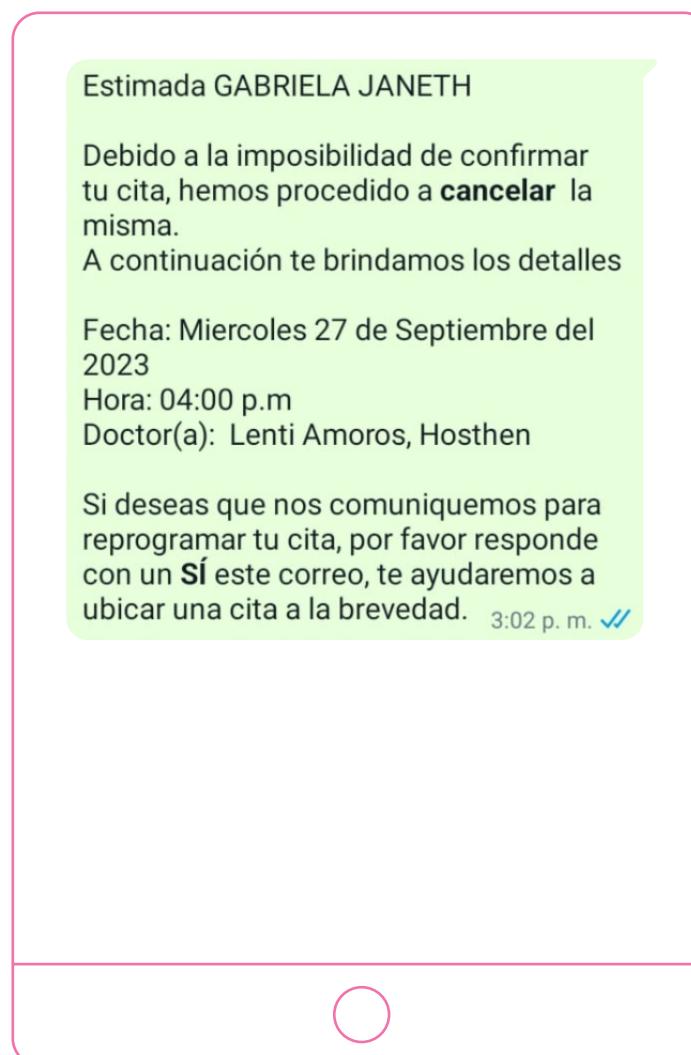
c. ¿Qué notificaciones/avisos recibirá el paciente antes de anular su cita?

La intención es enviar 1 correo electrónico y 1 mensaje de WhatsApp antes de proceder a la cancelación de la cita:

Correo electrónico

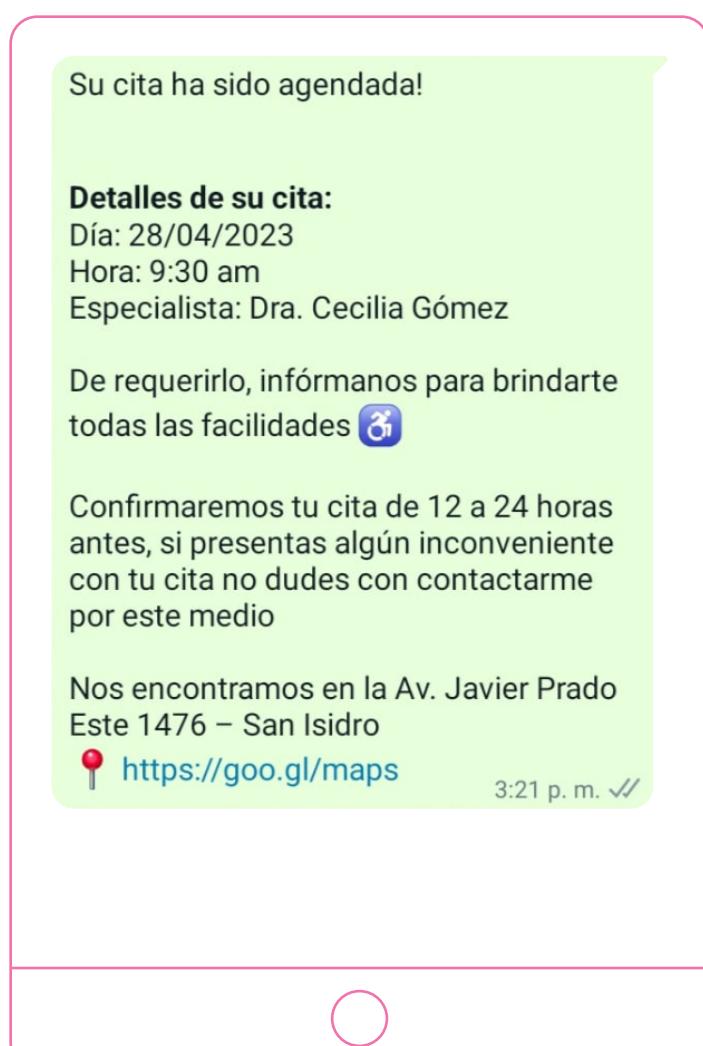


WhatsApp



d. ¿Qué notificaciones/avisos recibirá el paciente al programar su cita?

Si la cita es agendada con más de 48 horas, se envía 1 mensaje vía WhatsApp:

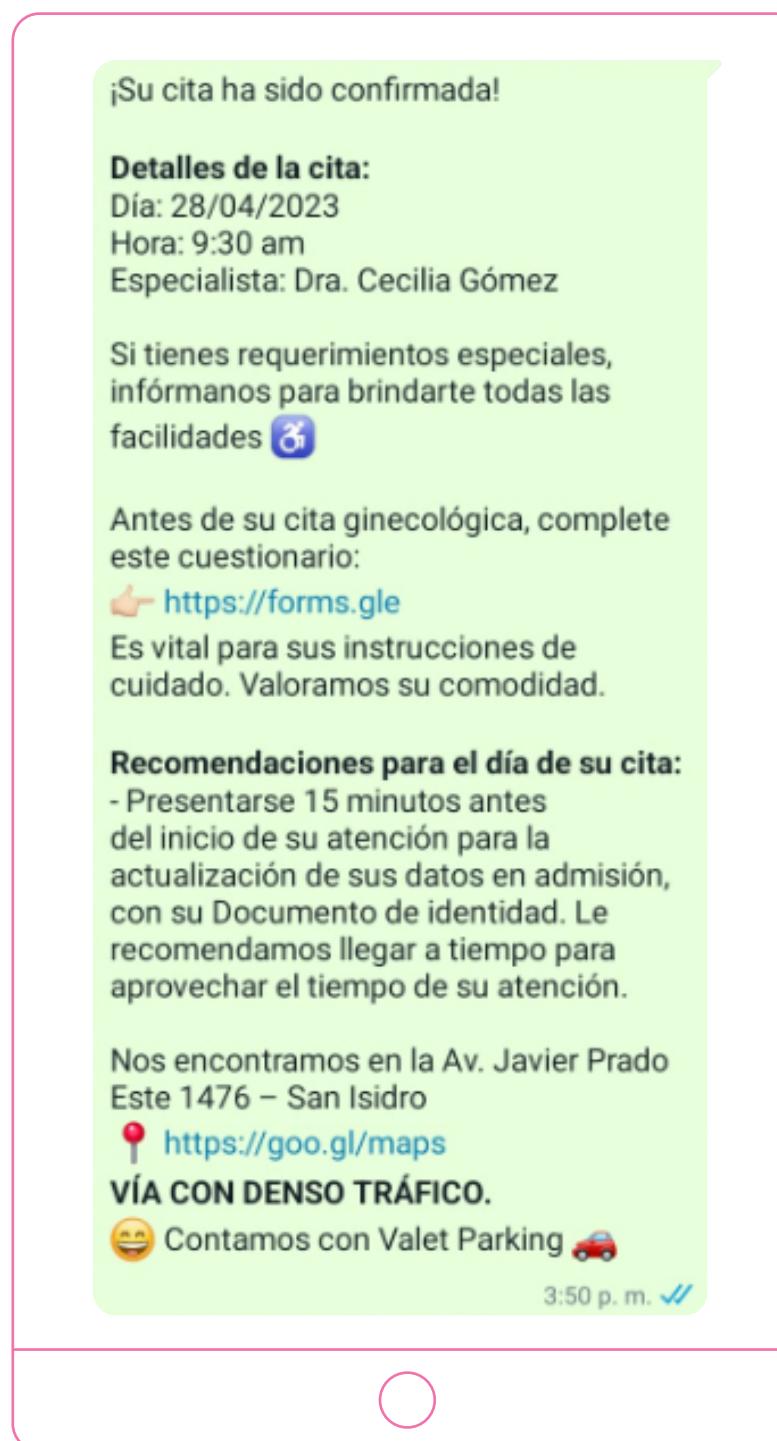


Si la cita es agendada con menos de 48 horas, se envía 1 correo electrónico y 1 mensaje de WhatsApp:

Correo electrónico



WhatsApp



e. **¿Qué ocurre si reservo una cita unas horas antes de la hora programada y luego deseo cancelarla o reprogramarla?**

Ciertamente puede cancelar o reprogramar su cita sin ningún problema, ya que consideramos que se trata de una cita de último momento. Entendemos que a veces surgen circunstancias imprevistas y estamos aquí para satisfacer sus necesidades, incluso con poca antelación.

f. **¿Cuándo se confirman las citas agendadas para el lunes, en caso de ser feriado/domingo el día anterior a la cita del paciente?**

Para garantizar la confirmación oportuna de las citas programadas para los días lunes o en fechas cercanas a feriados, aplicamos una política de confirmación con un día de antelación. Esto significa que si tienes una cita programada para un lunes, la confirmaremos el sábado anterior, dentro del horario de atención de IMM.



TÉRMINOS Y CONDICIONES

IMMUJER

En el caso de las citas programadas para días posteriores a un feriado, realizaremos la confirmación un día antes del feriado correspondiente. Este proceso de confirmación se lleva a cabo utilizando llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp, brindándote la flexibilidad necesaria para confirmar tu cita de manera conveniente.

g. ¿Qué pasa si cancelaron mi cita por no confirmar a tiempo?

Entendemos que la vida puede ser impredecible y, para brindarle flexibilidad y conveniencia, ofrecemos un período de gracia para las confirmaciones de sus citas. Sin embargo, si su confirmación no se recibe dentro del plazo especificado y los espacios de reprogramación no están disponibles, se le agregará a nuestra lista de espera. Tenga la seguridad de que si se apertura un turno, nos comunicaremos con usted de manera proactiva, asegurándonos de que reciba la atención que necesita, incluso si la cita inicial no se confirmó a tiempo. En caso de no aperturarse un turno podemos ofrecer su atención con otro de nuestros especialistas u otro día cercano.

h. ¿Qué información incluye el cuestionario de Ginecología?

El cuestionario de Ginecología comprende consultas fundamentales sobre las que el especialista desearía ser informado antes de su cita. Esta información ayuda a preparar el entorno de tratamiento y adaptar la atención a sus necesidades específicas. Además, el cuestionario ofrece orientación sobre cómo prepararse para su evaluación ginecológica. Por lo tanto, completarlo antes de su cita es muy esencial para garantizar una experiencia de atención perfecta y personalizada".

i. ¿Puede el paciente atenderse en el servicio si presenta síntomas respiratorios?

Sí. Si un paciente presenta síntomas respiratorios, debe usar una máscara mientras esté dentro de nuestras instalaciones y mantenerla puesta durante su visita a IMM.

¡No bajemos la guardia y juntos sigamos cuidándonos!

j. ¿Puede el paciente recibir una cita virtual en el servicio de ginecología?

Sí. Las citas virtuales están disponibles únicamente para revisar los resultados de la post-evaluación. Sin embargo, en casos de malestar físico, no se ofrecen citas virtuales porque es fundamental que el especialista evalúe presencialmente al paciente para brindarle el tratamiento adecuado a su malestar.



TÉRMINOS Y CONDICIONES

IMMUJER

I. ¿Puedo atenderme si olvidé mi documento de identidad?

No. Para garantizar servicios de salud eficientes y precisos, es necesario que el paciente presente su documento de identificación físico o digital a su llegada. Desafortunadamente, no podemos brindar tratamiento si el paciente no tiene su documento de identificación, ya que es esencial para mantener registros precisos y brindar la mejor atención posible.

k. Puedo atenderme si soy menor de edad?

Si. La atención para pacientes menores de edad en el servicio de ginecología se limita a consultas, a menos que la paciente sea remitida por un médico IMM con una orden médica. La paciente debe acudir acompañada de uno de sus padres o tutor legal con carta autenticada ante notario, ambos deben presentar su documento de identidad.