



## TÉRMINOS Y CONDICIONES - RAIS

### 1. Objeto y ámbito de aplicación

RAIS, entidad prestadora de servicios de salud, ofrece atención médica general y especializada, gestión de ayudas diagnósticas, gestión de laboratorios clínicos y otros servicios relacionados con el sector salud, bajo modalidades presencial, virtual y domiciliaria, en la ciudad de Medellín, Colombia. Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de todos los servicios ofrecidos por RAIS y son de cumplimiento obligatorio para todos los usuarios. RAIS no ofrece servicios de urgencias bajo ninguna modalidad.

### 2. Solicitud de servicios y aceptación

Al solicitar citas médicas, gestión de ayudas diagnósticas, servicios de laboratorio u otros servicios de salud a través de cualquiera de nuestros canales de atención (presencial, telefónico, plataformas digitales o cualquier otro medio), el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad estos Términos y Condiciones, así como la Política de Manejo de Datos Personales vigente.

### 3. Modalidades de atención y servicios

RAIS presta sus servicios en modalidad presencial, virtual (videollamada o llamada telefónica) y domiciliaria. Esto incluye:

- Consultas médicas generales y especializadas.
- Gestión y acompañamiento para la realización de ayudas diagnósticas (imágenes, electrocardiogramas, estudios especializados, entre otros).
- Gestión de servicios de laboratorio clínico, con itinerarios establecidos para la toma y entrega de muestras y resultados.
- Otros servicios relacionados con la salud que RAIS defina y comunique oportunamente.

#### 3.1 Laboratorios

Los servicios de laboratorio clínico se realizan únicamente en modalidad domiciliaria. No se prestan servicios de laboratorio en consultorios o en las instalaciones físicas de RAIS.



#### **4. Confirmación, cancelación, cargos por servicios y domicilios**

4.1 *Para confirmar cualquier cita médica, gestión de ayudas diagnósticas, servicio de laboratorio u otro servicio de salud ofrecido por RAIS* el usuario debe realizar el pago anticipado del valor correspondiente y compartir el soporte de pago. La cita o servicio quedará confirmada únicamente luego de esta verificación.

4.2 *Las cancelaciones de citas o servicios deben efectuarse con un mínimo de 24 horas de anticipación a la fecha y hora programadas.* Esta medida permite a RAIS reprogramar o reasignar el turno a otros usuarios.

4.3 *Las cancelaciones realizadas con menos de 24 horas de anticipación estarán sujetas a un cargo adicional por gestión tardía, el cual será informado previamente.* En estos casos no aplicará devolución alguna del dinero pagado, y dicho cargo será facturado al usuario para su pago antes de la programación de una nueva cita o servicio.

4.4 *Si la cancelación se realiza fuera del plazo establecido o si el paciente no se presenta en la cita o domicilio programado ("domicilio fallido"), el usuario deberá asumir el costo total establecido por RAIS para la cancelación tardía o el domicilio fallido, según las tarifas vigentes.*

4.5 *En estos casos no se realizará devolución alguna del dinero pagado previamente, y los cargos correspondientes serán facturados al usuario para su pago ante la programación de una nueva cita o servicio.*

4.6 *RAIS se reserva el derecho de suspender, condicionar o limitar la prestación de sus servicios a usuarios con incumplimientos reiterados en la cancelación y asistencia, buscando garantizar el buen uso y aprovechamiento de los recursos y servicios disponibles.*

4.7 *El paciente es responsable de proporcionar una dirección correcta y accesible para los servicios domiciliarios, así como de estar presente en la fecha y horario concertados para la toma de muestras o atención.* Cualquier inconveniente que impida la realización del servicio en domicilio podrá interpretarse como domicilio fallido y generará los cargos antes mencionados.

4.8 *Responsabilidad por tiempos de respuesta ante inconvenientes técnicos* RAIS realizará todos los esfuerzos razonables para responder a las solicitudes,



consultas y trámites dentro de los tiempos estipulados en estos Términos y Condiciones. No obstante, debido a posibles fallas técnicas, situaciones de fuerza mayor, alto flujo de solicitudes u otros factores externos imprevistos,

RAIS no garantiza el cumplimiento estricto de dichos plazos y no asumirá responsabilidad alguna por retrasos en la atención. En tales casos, RAIS informará oportunamente a los usuarios y buscará reprogramar o gestionar los servicios afectados de la manera más ágil posible.

**4.9 Confirmación y cancelación por falta de respuesta telefónica** Para la correcta prestación de servicios domiciliarios, tales como consulta médica o toma de muestras de laboratorio, es obligatorio que el usuario atienda la llamada telefónica de confirmación realizada por RAIS dentro del plazo indicado. La falta de respuesta o la negativa a confirmar la cita telefónicamente en el tiempo establecido implicará la cancelación automática del servicio, debiendo el usuario reprogramar la cita según la disponibilidad institucional, valorando que esta reprogramación quedará sujeta a la capacidad y cronograma de RAIS.

**4.10 Cobro por servicios fallidos o no atendidos** En caso de que el personal de RAIS se traslade al domicilio para la prestación del servicio contratado y el usuario no se presente o impida la realización del servicio sin previo aviso y justificación, se considerará como un servicio fallido. En estos supuestos, el usuario deberá cubrir un valor equivalente al servicio realizado o un cargo adicional por desplazamiento y gestión, conforme a la tarifa vigente comunicada previamente. Dicho cobro se realizará independientemente de si se desea reprogramar el servicio.

**4.11 Política frente a cancelaciones reiteradas y no devolución de pagos** Las cancelaciones reiteradas por parte del usuario, especialmente aquellas que se realicen fuera de los plazos establecidos, así como los pagos efectuados para la confirmación de citas o servicios, serán considerados como definitivos y no serán objeto de devolución. RAIS podrá suspender o limitar la prestación de servicios a usuarios que presenten incumplimientos continuos en cancelaciones o asistencia, buscando garantizar el uso responsable de los recursos y la disponibilidad para el resto de usuarios.



## 5. Horarios de atención

Los horarios habituales de atención de RAIS son: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados: 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

*No se prestan servicios los domingos ni días festivos.*

En caso de requerirse y autorizarse un servicio fuera de estos horarios, el paciente deberá asumir un costo adicional según la tarifa vigente. Este costo será informado previamente y deberá ser aceptado para que el servicio sea prestado.

## 6. Comunicación con el médico y atención por chat

Las solicitudes enviadas a través del chat de atención al cliente serán respondidas en un plazo máximo de 2 horas, aunque se procura atenderlas antes. No obstante, por fallas técnicas, dificultades derivadas del alto flujo de solicitudes u otras circunstancias excepcionales, estos plazos podrán extenderse, situación que será comunicada oportunamente al usuario. Las respuestas a solicitudes dirigidas al médico se brindarán en aproximadamente 4 días hábiles, pudiendo estos tiempos extenderse por las mismas razones mencionadas. Debido a la alta demanda, el contacto directo con el médico está reservado exclusivamente para consultas de revisión. No se garantiza contacto directo con el médico fuera de estos espacios.

Las revisiones médicas se realizan exclusivamente de manera virtual, ya sea mediante llamada telefónica o videollamada, según la agenda y la disponibilidad del médico. No se ofrecen revisiones médicas presenciales bajo ninguna circunstancia. En caso de que el paciente solicite una revisión presencial, deberá asumir el costo correspondiente vigente, sin excepción.

Los médicos no están obligados a atender llamadas telefónicas entrantes y no garantizan atención de llamadas fuera de su programación. Las llamadas sólo se realizan cuando el médico lo considere pertinente y dentro del horario establecido para consultas de revisión. RAIS no se responsabiliza por llamadas no atendidas o no respondidas por motivos de disponibilidad o programación.

## 7. Asignación de citas y normativas de comunicación vía WhatsApp

La asignación de citas y toda comunicación con el paciente se realiza exclusivamente a través de WhatsApp. Se solicita evitar el envío de mensajes



de voz y fotografías no autorizadas para mantener fluidez y respetar la privacidad. Se recomienda no hacer llamadas telefónicas a través de WhatsApp, utilizando en su lugar los canales establecidos para cada tipo de consulta o servicio.

## **8. Procedimientos de pago y soporte**

Todos los pagos deben realizarse de forma anticipada. El usuario deberá compartir el soporte de pago para la confirmación definitiva del servicio.

## **9. Entrega de resultados**

El tiempo de entrega de resultados varía según el examen o procedimiento. RAIS se compromete a entregar los resultados en el menor tiempo posible. En caso de inconvenientes técnicos, alto volumen de solicitudes u otras circunstancias similares, el plazo para entrega podrá extenderse informando oportunamente al usuario. La gestión de ayudas diagnósticas sin cita previa no incluye explicación médica ni interpretación de electrocardiogramas; se entregarán únicamente los reportes y resultados.

## **10. Consultas de revisión virtual sin costo adicional**

Durante el primer mes posterior a la consulta inicial de medicina general, RAIS podrá ofrecer una consulta de revisión gratuita exclusivamente por medios virtuales, siempre que el médico tratante así lo determine. Esta consulta será realizada mediante llamada telefónica o videollamada, con una duración variable según lo estime el profesional, dentro del horario disponible para RAIS y dentro del primer mes tras la consulta inicial. No todas las consultas incluyen esta revisión gratuita; el médico tratante podrá decidir que la consulta de revisión deba ser considerada una nueva consulta, en caso de complejidad o según criterio médico. En tales casos, la revisión gratuita no aplicará y el servicio deberá ser programado y cancelado conforme a las tarifas vigentes establecidas por la institución.

## **11. Responsabilidad**

RAIS actúa conforme a estándares y normativas vigentes de salud, eximiéndose de responsabilidad por información errónea proporcionada por el paciente o factores externos.