

## TERMINOS Y CONDICIONES DRA LAURA MOSQUERA SAS

La finalidad de este documento es informar y establecer los términos y condiciones bajo los cuales Ud. tiene derecho a acceder a los servicios que brinda el consultorio de la Dra. Laura Mosquera

Dentro de las normas éticas exigidas al profesional medico en Colombia por la ley 23 de 1981, se encuentra el deber de informar adecuada y oportunamente a sus pacientes todo lo concerniente al procedimiento y/o tratamiento a realizar y los riesgos que pueden derivarse del mismo, con el fin de que usted conozca mejor el procedimiento y/o tratamiento y pueda tomar la decisión libre y voluntaria de autorizar o rechazarlo

Antes de iniciar cualquier tipo de procedimiento y/o tratamiento por parte de los profesionales de nuestro consultorio, el o la paciente debe firmar el consentimiento donde se explica de manera clara y precisa el procedimiento y/o tratamiento a realizar recomendaciones, resultados, riesgos y demás inherentes al mismo.

De acuerdo a lo anterior se le recomienda al o la paciente leer detenidamente el documento y realizar las consultas pertinentes antes de su firma, las cuales nuestro personal está dispuesto a resolver.

### RESULTADOS ESPERADOS EN PROCEDIMIENTOS Y/O TRATAMIENTOS MÉDICO-ESTÉTICOS

El paciente reconoce y acepta que los procedimientos y/o tratamientos realizados en el consultorio de la **Dra. Laura Mosquera** corresponden a actos médicos de carácter estético, cuyos resultados pueden variar de manera significativa según las condiciones particulares de cada persona.

La duración, evolución y efecto del procedimiento y/o tratamiento depende de múltiples factores, entre ellos:

- características biológicas individuales,
- edad, metabolismo y estilo de vida,
- antecedentes médicos,
- respuesta del organismo,
- cumplimiento de cuidados posteriores,
- hábitos alimenticios, exposición solar y otros factores externos.

En consecuencia, el consultorio únicamente podrá proporcionar al paciente **estimaciones aproximadas o promedios** sobre la duración o evolución esperada del procedimiento y/o tratamiento, dado que la medicina **no constituye una ciencia exacta** y no es posible prever con certeza absoluta la respuesta individual de cada paciente.

Antes de iniciar cualquier procedimiento y/o tratamiento, el paciente será informado de manera clara, suficiente y comprensible sobre:

- los beneficios esperados,
- los riesgos y posibles efectos adversos,
- las limitaciones propias del procedimiento y/o tratamiento,
- y la posibilidad de que el resultado final **no coincida plenamente con las expectativas subjetivas del paciente.**

Por lo anterior, el paciente entiende que el profesional de la salud asume una **obligación de medio**, consistente en aplicar sus conocimientos, experiencia y protocolos médicos adecuados, **sin que ello implique una garantía absoluta de resultado estético específico.**

### **POLÍTICA DE PAGOS, ABONOS Y NO REEMBOLSO**

Por la naturaleza del procedimiento y/o tratamiento médico-estéticos brindados en el consultorio de la Dra. Laura Mosquera, el paciente acepta que los valores pagados por concepto de consultas, procedimiento, tratamiento, paquetes de sesiones y demás servicios prestados no serán objeto de devolución, una vez efectuado el pago total o parcial.

Lo anterior se fundamenta en que, desde el momento de la reserva o programación del servicio, el consultorio incurre en costos administrativos, operativos y médicos, incluyendo la asignación de agenda profesional, preparación clínica previa y disposición de insumos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

En consecuencia, los pagos realizados a manera de abonos, anticipos o pagos completos no son reembolsables, incluso en casos de:

- Cancelación voluntaria del paciente,
- No presentación a la cita programada,
- Desistimiento del procedimiento y/o tratamiento,
- Insatisfacción subjetiva con el servicio,
- Desacuerdos posteriores al procedimiento y/o tratamiento,
- Eventos atribuibles al paciente o a su decisión personal.

### **EXCEPCIONES – FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**

No obstante, lo anterior, esta política exceptúa aquellos casos en los cuales se configure debidamente un evento de fuerza mayor o caso fortuito, entendido como una circunstancia imprevisible, irresistible y ajena a la voluntad del paciente, tales como:

- Incapacidad médica certificada o imposibilidad clínica para asistir o realizar el procedimiento y/o tratamiento,
- Hospitalización o urgencia médica comprobada,
- Calamidad doméstica grave,

- Situaciones extraordinarias que impidan objetivamente la ejecución del servicio.

En estos eventos, el paciente deberá presentar los soportes correspondientes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho.

### **ALTERNATIVAS EN CASO DE FUERZA MAYOR**

En caso de acreditarse la situación excepcional, el consultorio podrá ofrecer, según el caso:

1. Reprogramación de la cita o procedimiento y/o tratamiento, o
2. Reconocimiento de un saldo a favor, aplicable exclusivamente a servicios futuros prestados por el consultorio.

Dicho saldo deberá ser utilizado dentro de un término máximo de **seis (6) meses**, contado desde la fecha del pago inicial, salvo que médicamente se recomiende un plazo distinto.

En ningún caso procederá devolución en dinero, salvo disposición legal expresa o imposibilidad definitiva de prestación del servicio por causas atribuibles al consultorio

### **DE LAS EVALUACIONES:**

Todos los servicios se realizan con evaluación previa al procedimiento y/o tratamiento por parte del profesional, este punto es excluyente de acuerdo a las características de cada paciente. Posterior a la evaluación el profesional puede acceder o rechazar la posibilidad de procedimiento y/o tratamiento de acuerdo a las condiciones clínicas-médicas del paciente.

### **DE LOS CONTROLES, PROCEDIMIENTOS Y/O TRATAMIENTOS.**

El/la paciente puede modificar su sesión de evaluación, procedimiento y/o tratamiento una vez con al menos 24 horas de anticipación.

Si el/la paciente no se presenta a su hora de control y/o procedimiento y/o tratamiento es responsable de re agendar su sesión dentro de los próximos 7 días y según la disponibilidad de la agenda. Este control es de suma importancia ya que se considera parte del procedimiento y/o tratamiento y está directamente relacionado con el éxito de los resultados. El paciente debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a. En caso de no asistir a la sesión re agendada perderá la sesión considerándolo como abandono del procedimiento y/o tratamiento.

- b. Se sugiere llegar 15 minutos antes de su cita con disponibilidad de tiempo.
- c. El tiempo destinado a cada control o sesión de procedimiento y/o tratamiento está definido por el profesional a cargo y debe ser cumplido por el paciente para acceder al procedimiento y/o tratamiento.
- d. El registro digital del inicio, avance y finalización del procedimiento y/o tratamiento es obligatorio en todos los pacientes, se solicita autorizar el registro de fotos, videos y/o audios a través del consentimiento informado para ser utilizados en la etapa diagnóstica, avance y/o finalización de procedimiento y/o tratamiento.

Este registro podrá ser utilizado en otros medios como redes sociales, página web, publicidad, etc. siempre y cuando el paciente esté de acuerdo

### **ATENCIÓN DE PQRS**

para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, agradecimientos lo puede hacer directamente en la Calle 126 No 7 26, consultorio 607, de la ciudad de Bogotá D.C o mediante la solicitud expresa en el correo electrónico **[dra.lauramosquera@gmail.com](mailto:dra.lauramosquera@gmail.com)**

### **MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

DRA. LAURA MOSQUERA S.A.S. se reserva el derecho de modificar, actualizar o ajustar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, así como su Política de tratamiento de Datos Personales, de conformidad con la normativa colombiana vigente.

Cualquier cambio sustancial será informado oportunamente a través de los medios disponibles, tales como su publicación en el sitio web oficial o mediante comunicación directa cuando resulte aplicable.

El usuario y/o paciente quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas vigentes al momento de acceder y utilizar los servicios del consultorio, **sin perjuicio de que las modificaciones no afectarán de manera retroactiva procedimiento y/o tratamiento s ya contratados, pagados o iniciados**, salvo que una disposición legal o requerimiento de autoridad administrativa o judicial exija lo contrario.

En caso de que alguna de las disposiciones contenidas en este documento sea declarada inválida, nula o ineficaz por autoridad competente, dicha disposición se entenderá excluida, sin que ello afecte la validez, exigibilidad y vigencia del resto de las condiciones aquí establecidas.

## DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

El sitio web oficial de DRA. LAURA MOSQUERA S.A.S., así como todos sus elementos y contenidos, son de propiedad exclusiva de la sociedad o de terceros que han autorizado su uso mediante licencia.

El contenido disponible en este sitio (incluyendo, pero sin limitarse a: textos, información, imágenes, fotografías, ilustraciones, logotipos, diseños, material audiovisual, multimedia, software, aplicaciones, sonidos, lemas, signos distintivos, frases promocionales, modelo de negocio, estrategias comerciales y de marketing, así como su selección, organización y disposición) se encuentra protegido por las normas colombianas vigentes y por los tratados internacionales sobre propiedad intelectual, en especial la **Ley 23 de 1982**, la **Decisión Andina 351 de 1993** y la **Ley 1915 de 2018**, entre otras disposiciones aplicables.

El acceso, navegación o uso del sitio web por parte del usuario **no implica en ningún caso** cesión, licencia o autorización para la reproducción, modificación, distribución, comunicación pública, explotación comercial o cualquier otro uso no autorizado del contenido.

En consecuencia, DRA. LAURA MOSQUERA S.A.S. se reserva la totalidad de los derechos patrimoniales y morales derivados de la propiedad intelectual, y cualquier uso indebido podrá dar lugar a las acciones civiles, administrativas o penales correspondientes conforme a la legislación aplicable.

