	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN, AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN, RETRACTO Y DEVOLUCIONES</b>		<b>CODIGO:</b> CGC-POL-001
			<b>VERSION: 1</b>
			<b>FECHA:</b> 2026-02-13
			<b>PAGINA</b> 1 de 7
<b>Elaborado por:</b> Gerente de clínicas	<b>Revisado por:</b> Asesor de calidad	<b>Aprobado por:</b> Representante legal	
<b>Fecha:</b> 2026-01-14	<b>Fecha:</b> 2026-01-22	<b>Fecha:</b> 2026-02-13	

El presente documento establece las Políticas de Atención, Valoración, Agendamiento, Cancelación, Retracto y Devoluciones de CLÍNICAS BOTOSPA S.A.S. (en adelante, la institución), las cuales tienen como finalidad informar de manera clara, suficiente y oportuna a los usuarios sobre las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios médicos y estéticos ofrecidos.

Para efectos de la presente política, los términos “usuario” y “paciente” se entienden como equivalentes y se utilizan de manera indistinta.

Estas políticas han sido elaboradas en cumplimiento de la normatividad vigente en Colombia, en especial lo dispuesto en la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de salud) y las directrices emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud, y buscan garantizar una relación transparente, respetuosa y equilibrada entre el usuario y la institución.

A través de este documento, el usuario podrá conocer de manera previa las condiciones relacionadas con los costos de los servicios, la separación y cancelación de citas, los términos para el re agendamiento, la adquisición y uso de paquetes de tratamientos, así como las reglas aplicables al derecho de retracto, devoluciones y responsabilidad compartida en los resultados de los tratamientos médicos y estéticos.

La aceptación de estas políticas es un requisito indispensable para la prestación de los servicios, y su conocimiento permite una adecuada planeación de la atención, el uso eficiente de los recursos médicos y administrativos, y la prevención de inconvenientes durante el proceso de atención en salud.

Se recomienda al usuario leer cuidadosamente la totalidad del documento y resolver cualquier inquietud con el personal encargado antes de la efectiva prestación del servicio.


## **1. Política de Valoración, Costos y Condiciones del Servicio**

La presente política tiene como finalidad informar al usuario sobre las condiciones económicas y operativas aplicables a la prestación de los servicios de consulta de valoración médica y tratamientos ofrecidos por **CLÍNICAS BOTOSPA S.A.S.**

El usuario declara conocer que la consulta de valoración tiene un costo de **CIENTO VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$120.000)** y que la separación, pago y posible abono de dicho valor a tratamientos posteriores se sujetarán a las siguientes reglas:

**1.1. Separación de cita:** Para la separación de la cita, el paciente deberá realizar un anticipo mínimo del 50%, pudiendo cancelar el 100% si así lo desea.

**1.2. Saldo pendiente:** El saldo pendiente deberá ser cancelado el día de la atención médica, previo al inicio del servicio.

	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN, AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN, RETRACTO Y DEVOLUCIONES</b>		<b>CODIGO:</b> CGC-POL-001
			<b>VERSION: 1</b>
			<b>FECHA:</b> 2026-02-13
			<b>PAGINA</b> 2 de 7
<b>Elaborado por:</b> Gerente de clínicas	<b>Revisado por:</b> Asesor de calidad	<b>Aprobado por:</b> Representante legal	
<b>Fecha:</b> 2026-01-14	<b>Fecha:</b> 2026-01-22	<b>Fecha:</b> 2026-02-13	

**1.3. Tratamientos médicos o estéticos solicitados durante la consulta:** En caso de que, durante la consulta de valoración médica, el paciente decida iniciar algún tratamiento médico o estético, el valor pagado por la valoración será abonado al costo total del tratamiento, siempre que este sea contratado dentro de los ocho (8) días calendario siguientes al día en el que se realizó la valoración.

Vencido este plazo sin que el tratamiento sea contratado, el valor de la consulta de valoración no será reembolsable, por corresponder a un servicio profesional efectivamente prestado.

## **2. Política de Cancelación y Re agendamiento de Citas**

Con el fin de garantizar una adecuada planeación de la atención médica, la disponibilidad del talento humano y el uso eficiente de los recursos institucionales, **CLÍNICAS BOTOSPA S.A.S.** establece la presente política de cancelación y re agendamiento de citas.

El usuario acepta que la asignación, modificación y pérdida de citas se sujetará estrictamente a las siguientes reglas:

**2.1. Elección de horario:** El paciente podrá elegir el horario de atención según la disponibilidad ofrecida por la institución.

**2.2. Límite de re agendamientos:** El paciente tendrá derecho a máximo un (01) re agendamiento de su cita.

En caso de superar este número, o de no presentarse a la cita re agendada, se perderá el valor pagado, teniendo en cuenta que el recurso humano, físico y administrativo fue dispuesto para su atención.


**2.3. Cancelación de citas por causas ajenas al paciente:** Cuando la institución, por causas atribuibles a ella, deba cancelar una cita, se ofrecerán hasta dos (2) nuevas fechas, garantizando la continuidad del servicio.

**2.4. Tiempo máximo para cancelación de citas:** Para tratamientos en paquetes médicos o estéticos de sesiones recurrentes, la cancelación deberá realizarse con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

De lo contrario, la sesión se considerará realizada y cumplida, sin lugar a reembolso alguno.

## **3. Política de Retracto y Devoluciones**

La presente política regula el ejercicio del derecho de retracto y las condiciones para devoluciones de dinero en **CLÍNICAS BOTOSPA S.A.S.**, de conformidad con la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, garantizando el derecho del usuario sin afectar la adecuada prestación del servicio de salud.

	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN, AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN, RETRACTO Y DEVOLUCIONES</b>		<b>CODIGO:</b> CGC-POL-001
			<b>VERSION: 1</b>
			<b>FECHA:</b> 2026-02-13
			<b>PAGINA</b> 3 de 7
<b>Elaborado por:</b> Gerente de clínicas	<b>Revisado por:</b> Asesor de calidad	<b>Aprobado por:</b> Representante legal	
<b>Fecha:</b> 2026-01-14	<b>Fecha:</b> 2026-01-22	<b>Fecha:</b> 2026-02-13	

El usuario reconoce que los servicios de salud tienen particularidades legales y médicas, por lo cual las devoluciones y retractos se sujetarán únicamente a las siguientes reglas:

**3.1 Derecho de retracto:** El usuario podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que realizó la compra del servicio o del paquete de tratamiento, siempre y cuando la prestación del servicio no haya iniciado.

Se entenderá que el servicio o tratamiento ha iniciado desde la primera sesión realizada por la institución para su caso específico. En consecuencia, si el servicio o tratamiento inició, aun cuando no se haya completado y su interrupción sea atribuible al usuario, no será procedente el ejercicio del derecho de retracto.

**3.2 Casos en los que es procedente el derecho de retracto:** El retracto será procedente únicamente cuando:

- La compra se haya realizado por canales no presenciales (medios electrónicos, WhatsApp, transferencias, plataformas digitales).
- No se haya iniciado con la prestación del servicio contratado.


El usuario deberá solicitar el derecho de retracto dentro del plazo establecido en esta política, preferiblemente por escrito, a través de los canales oficiales de atención de la institución. Una vez recibida la solicitud, la institución verificará que se cumplan los requisitos legales y las condiciones aquí señaladas para determinar si procede el retracto. Una vez aprobado el retracto, **CLINICAS BOTOSPA S.A.S.** tiene hasta 30 días calendario para hacer efectiva la devolución de dinero.

**3.3 Casos en los que no procede el retracto:** No habrá lugar al derecho de retracto cuando:

- a) El servicio haya iniciado con la primera sesión del tratamiento, así el mismo no haya finalizado en su totalidad.
- b) El usuario haya asistido a la cita de la primera sesión o no se haya presentado sin previo aviso.
- c) El servicio haya sido agendado y reservado dentro del término de los cinco (5) días hábiles y el usuario no haya cancelado oportunamente conforme a la política de cancelación.

En estos casos, el valor pagado corresponde a un servicio efectivamente dispuesto y/o prestado, por lo que no será objeto de devolución.

**3.4. Paquetes de tratamientos y devoluciones posteriores – lineamientos especiales de la institución:** Los paquetes de tratamientos deberán ejecutarse totalmente en un término máximo de tres (3) meses contados desde la fecha de inicio del tratamiento.

	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN, AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN, RETRACTO Y DEVOLUCIONES</b>		<b>CODIGO:</b> CGC-POL-001
			<b>VERSION: 1</b>
			<b>FECHA:</b> 2026-02-13
			<b>PAGINA</b> 4 de 7
<b>Elaborado por:</b> Gerente de clínicas	<b>Revisado por:</b> Asesor de calidad	<b>Aprobado por:</b> Representante legal	
<b>Fecha:</b> 2026-01-14	<b>Fecha:</b> 2026-01-22	<b>Fecha:</b> 2026-02-13	

Una vez iniciado el paquete de tratamiento, no habrá lugar a la devolución de dinero. No obstante, de manera excepcional, la institución podrá evaluar solicitudes de devolución cuando exista soporte debidamente documentado que acredite alguna de las causales previstas en esta política. Dichas solicitudes serán analizadas por la institución, la cual determinará su procedencia conforme a criterios médicos y legales objetivos.

a.) La ocurrencia de un evento adverso derivado del tratamiento, debidamente documentado en la historia institución, que cuente con soporte médico y en el cual se establezca de manera expresa la recomendación de no continuar con el mismo, **CLINICAS BOTOSPA S.A.S.** activará su **Protocolo de Gestión de Eventos Adversos** para brindar la atención médica necesaria de forma inmediata, garantizando la mitigación del daño.

b.) Complicación médica derivada del tratamiento.

c.) Contraindicación médica sobreviniente derivada del tratamiento.

**Parágrafo:** En estos casos, la institución podrá: i) realizar devolución proporcional por las sesiones no ejecutadas, u ii) ofrecer el cambio por otro tratamiento médicamente indicado.

**3.5 Falta de continuidad por decisión del usuario:** Cuando el usuario decida no continuar con el tratamiento por razones personales, de agenda o preferencia, no habrá devolución de dinero, siempre que el servicio haya iniciado.


**3.6 Falta de disponibilidad horaria para dar continuidad a los tratamientos:** Durante la prestación de tratamientos estéticos adquiridos en modalidad de paquetes o cuando se contraten varias sesiones de un mismo servicio, el paciente tendrá derecho a solicitar el re agendamiento de sus citas dentro de un plazo máximo de veinte (20) días calendario, en el evento en que ninguna de las opciones de agenda ofrecidas por la institución se ajuste a su disponibilidad horaria.

Si vencido dicho plazo el paciente no solicita re programación, guarda silencio o manifiesta su decisión de no continuar con el tratamiento, se entenderá finalizada la prestación del servicio, sin lugar a devolución de dinero.

### 3.7. Procedimiento y Tiempos para la Devolución de Dinero

En el evento en que el derecho de retracto sea procedente por haberse realizado la compra por medios no presenciales y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, o cuando **CLÍNICAS BOTOSPA S.A.S.** determine la procedencia de una devolución excepcional por razones médicas, se seguirá el siguiente protocolo:

- **Solicitud Formal:** El usuario deberá radicar su solicitud a través de los canales oficiales de atención, aportando el soporte de pago y, en casos médicos, la documentación que acredite la contraindicación o evento adverso.

	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN, AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN, RETRACTO Y DEVOLUCIONES</b>		<b>CODIGO:</b> CGC-POL-001
			<b>VERSION: 1</b>
			<b>FECHA:</b> 2026-02-13
			<b>PAGINA</b> 5 de 7
<b>Elaborado por:</b> Gerente de clínicas	<b>Revisado por:</b> Asesor de calidad	<b>Aprobado por:</b> Representante legal	
<b>Fecha:</b> 2026-01-14	<b>Fecha:</b> 2026-01-22	<b>Fecha:</b> 2026-02-13	

- **Verificación de Requisitos:** La institución contará con un término de hasta **cinco (5) días hábiles** para validar si el servicio no ha sido iniciado y si la solicitud cumple con los términos legales establecidos en este documento.
- **Plazo de Reembolso:** Una vez aceptada la solicitud de devolución, **CLINICAS BOTOSPA S.A.S.** realizará el reembolso del dinero en un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** contados a partir del momento en que el usuario ejerció el derecho o se aceptó la devolución.
- **Método de Devolución:** El reembolso se realizará preferiblemente a través del mismo medio de pago utilizado por el usuario o mediante transferencia bancaria a la cuenta que este autorice por escrito.
- **Deducciones de Ley:** En los casos donde la devolución no sea por falla en el servicio o causas médicas, el usuario asumirá los costos financieros (comisiones de pasarelas de pago o transferencias) a que haya lugar, de acuerdo con la normativa vigente.


#### **4. Política de resultados y responsabilidad del paciente:**

La presente política tiene como finalidad informar al paciente sobre el alcance de los tratamientos médicos y estéticos ofrecidos por **CLÍNICAS BOTOSPA S.A.S.**, así como sobre la responsabilidad compartida entre la institución, el profesional de la salud y el paciente en la obtención de los resultados esperados.

**4.1 Naturaleza de los tratamientos estéticos:** Los tratamientos estéticos tienen como finalidad el mejoramiento de la apariencia y bienestar del usuario, por lo cual constituyen una obligación de medio y no de resultado. En consecuencia, **INSTITUCIÓN BOTOSPA S.A.S.** no garantiza resultados específicos ni al cien por ciento (100%), toda vez que los efectos y resultados dependen de factores individuales propios de cada usuario, tales como su metabolismo, edad, condiciones de salud, hábitos de vida y nivel de adherencia al tratamiento, los cuales pueden variar y no son completamente previsibles.

**4.2 Responsabilidad del paciente:** Para lograr un resultado óptimo y deseado, el paciente debe cumplir con los siguientes compromisos:

- Seguir las indicaciones médicas antes, durante y después del tratamiento.
- Cumplir los cuidados, restricciones y cambios de hábitos recomendados.
- Asistir a las sesiones en la frecuencia y tiempos indicados.
- Informar oportunamente cualquier evento adverso o cambio en su estado de salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud y antecedentes alérgicos o farmacológicos.

	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN, AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN, RETRACTO Y DEVOLUCIONES</b>		<b>CODIGO:</b> CGC-POL-001
			<b>VERSION: 1</b>
			<b>FECHA:</b> 2026-02-13
			<b>PAGINA</b> 6 de 7
<b>Elaborado por:</b> Gerente de clínicas	<b>Revisado por:</b> Asesor de calidad	<b>Aprobado por:</b> Representante legal	
<b>Fecha:</b> 2026-01-14	<b>Fecha:</b> 2026-01-22	<b>Fecha:</b> 2026-02-13	

**Parágrafo:** El incumplimiento de estas obligaciones podrá afectar los resultados del tratamiento y exonera de responsabilidad a la institución.

**4.3 Alcance de la responsabilidad institucional:** INSTITUCIÓN BOTOSPA S.A.S. garantiza a todos sus usuarios, idoneidad del talento humano, habilitación del servicio, cumplimiento de protocolos de seguridad del paciente.


Sin embargo, no será responsable por resultados distintos a los esperados por factores atribuibles al paciente, incumplimiento de cuidados posteriores por parte del paciente e interrupciones del tratamiento por decisión del usuario.

Finalmente, el usuario declara que ha recibido, leído y comprendido en su totalidad el contenido, alcance y límites de las presentes políticas, y que las mismas le fueron informadas de manera previa a la prestación del servicio. En señal de aceptación libre, voluntaria e informada, el usuario manifiesta su conformidad con estas políticas mediante la firma del consentimiento informado, documento en el cual deja constancia expresa de su conocimiento y aceptación integral.

**4.4 CLINICAS BOTOSPA S.A.S.** se compromete a la vigilancia continua de la seguridad del paciente. Cualquier reporte de insatisfacción o duda sobre el proceso clínico será atendido prioritariamente por el área de Calidad para garantizar la excelencia en el servicio.

## 5. Resumen de aspectos claves de la política

Concepto	Regla Principal	Condición Clave
<b>Valoración</b>	\$120.000 COP	Se abona al tratamiento únicamente si se contrata en 8 días calendario siguientes a la valoración.
<b>Agendamiento</b>	Anticipo del 50%	Saldo total debe ser cancelado antes de iniciar el servicio.
<b>Cancelación</b>	24 horas de antelación	Si es menor a 24h, la sesión se considera realizada.
<b>Retracto</b>	5 días hábiles	Solo si no se ha iniciado el tratamiento y fue compra virtual.

	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN, AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN, RETRACTO Y DEVOLUCIONES</b>		<b>CODIGO:</b> CGC-POL-001
			<b>VERSION: 1</b>
			<b>FECHA:</b> 2026-02-13
			<b>PAGINA</b> 7 de 7
<b>Elaborado por:</b> Gerente de clínicas		<b>Revisado por:</b> Asesor de calidad	<b>Aprobado por:</b> Representante legal
<b>Fecha:</b> 2026-01-14		<b>Fecha:</b> 2026-01-22	<b>Fecha:</b> 2026-02-13

Concepto	Regla Principal	Condición Clave
<b>Resultados</b>	Obligación de medio	Depende de factores biológicos, hábitos del paciente y del cumplimiento de las indicaciones médicas.

## 6. Responsabilidad y Revisión

**Revisión:** La política y sus objetivos son revisados periódicamente por la Gerencia.

**Todos los empleados** son responsables de implementar esta política y darla a conocer oportunamente a los usuarios (pacientes).