

Términos y condiciones Clínica Ricardo Palma

El presente documento contiene los términos y condiciones a los cuales se acoge todo paciente (EL PACIENTE) que reserve una cita para acceder a una consulta médica (LA CITA) de cualquier naturaleza en la Clínica Ricardo Palma y deba pagar anticipadamente por ella. Se emite el presente documento debido a que EL PACIENTE recibirá por correo electrónico y WhatsApp un mensaje con las indicaciones para pagar por LA CITA.

En consecuencia, este documento establece los derechos y obligaciones entre CLÍNICA RICARDO PALMA como prestador y EL PACIENTE con relación al servicio reservado, la cual además se rige completamente a la normativa legal peruana aplicable. Asimismo, los cambios o actualizaciones que puedan realizarse en los Términos serán notificados mediante su publicación en LA WEB (<https://goo.su/xH3b5r>) y EL PACIENTE tiene la obligación de consultar periódicamente los Términos para estar informado de cualquier modificación.

1. AGENDAMIENTO DE CITAS

EL PACIENTE deberá reservar LA CITA a través de cualquier canal de agendamiento disponible (Call Center, página web, secretaría y/o informes) ya sea para una cita virtual o cita presencial.

EL PACIENTE podrá pagar LA CITA:

- Como privado (paciente particular)
- Como asegurado, usando los siguientes garantes: Rimac EPS, Rimac Seguros, Pacífico EPS, Pacífico Seguros, Mapfre Seguros, Mapfre EPS, PlanSalud, La Positiva y otros seguros.

EL PACIENTE podrá elegir entre las modalidades de pago para su cita presencial:

- **PAGO REGULAR:** EL PACIENTE pagará LA CITA de forma presencial en el centro de admisión ubicado en el primer piso de la TORRE B. El día de su cita, EL PACIENTE deberá llegar con 20 minutos de antelación para las gestiones correspondientes.
- **PAGO AUTOADMISIÓN:** EL PACIENTE recibirá un enlace de pago a su dirección de correo electrónico y a su número de WhatsApp de dos a tres días antes de su cita. Una vez realizado el pago, recibirá la confirmación de su cita a su dirección de correo con la Orden de Atención Médica adjunta en PDF y la información de su cita. EL PACIENTE deberá acercarse con ello al consultorio y mostrarlo a la secretaria(o) del servicio. En caso de no haber recibido el correo de confirmación EL PACIENTE deberá escribir al número de WhatsApp 994-615-720 indicando sus nombres, apellidos, número de DNI y solicitando su orden de atención médica.

2. SOBRE AGENDAR TU CITA

EL PACIENTE reservará su cita a través de los canales disponibles:

a. Call Center:

EL PACIENTE se comunicará a través de nuestros números telefónicos (511) 224-2224 / (511) 224-2226 para agendar su cita, indicará la especialidad que requiere y médico de preferencia en caso tenerlo, el agente de call center le indicará la disponibilidad de LA CITA y consultará si desea la opción pago en línea y evite colas (PAGO AUTOADMISIÓN), a excepción de los siguientes servicios, los cuáles son automáticamente AUTOADMISIÓN:

- Nefrología
- Neurología
- Nutrición
- Pediatría
- Reumatología
- Terapia de dolor
- Urología

Solicita tu Cita en línea

b. Por la Página Web

EL PACIENTE deberá ingresar al siguiente enlace: <https://citasenlinea.crp.com.pe/>

- i. EL PACIENTE ingresará sus datos personales, por favor verificar y validar que sus datos se encuentren correctamente ingresados, asimismo ingresará su aseguradora correcta.
 - En caso de ser la primera vez de atención en CLÍNICA RICARDO PALMA, por favor comunicarse con nuestra central telefónica para crear su historia clínica (HC) y agendar su cita o enviar un correo con sus datos a agendatucita@crp.com.pe

Para corregir un paso anterior, presiona en el número correspondiente

1 Datos del paciente 2 Especialidad / Médico 3 Fecha y hora de la cita

Por favor completa el siguiente formulario. Al ingresar su tipo de documento, número de documento y apellido paterno presiona [Enter] y se aparecerán todos sus datos si ya has sido atendido en la clínica anteriormente.

Tipo de documento:

Nº de documento:

Apellido paterno:

Apellido materno:

Nombres:

Aseguradora:

Fecha de nacimiento:

Correo electrónico:

Celular:

Solicitante:

Teléfono:

siguiente

- ii. Elegirá la modalidad de búsqueda según su preferencia

Para corregir un paso anterior, presiona en el número correspondiente

1 Datos del paciente 2 Especialidad / Médico 3 Fecha y hora de la cita

Por Especialidad Por Profesional

siguiente

- iii. Una vez elegido su especialidad médica, debe seleccionar su tipo de consulta:

1. **CONSULTA PRIMERA:** Primera cita médica en la especialidad.
2. **CONSULTA SUCESIVA:** A partir de la segunda cita médica en adelante en la especialidad.
3. **CONSULTA SUCESIVA RESULTADOS:** Cita médica con resultados de apoyo al diagnóstico solicitados en una cita previa.
4. **AUTOADMISION:** EL PACIENTE recibirá un enlace de pago a su dirección de correo y número de WhatsApp.
 - a. A excepción de aquellos pacientes, que deben realizar su admisión de forma presencial el día de su cita en torre B piso 1.
 - i. Continuación de emergencia
 - ii. Post-Operatorio
 - iii. SCTR
 - iv. Control Pre-Natal y Post- Natal
 - v. Control niño sano

Solicita tu **Cita en línea**

5. TELECONSULTA – CONSULTA NO PRESENCIAL: Cita médica virtual.

Para corregir un paso anterior, presiona en el número correspondiente

2

Especialidad / Médico



Por Especialidad



Por Profesional

Endocrinología

Paso 1: Selecciona una especialidad

Endocrinología
▼

Paso 2 : Selecciona el tipo de consulta

Selecciona una opción
▼

Selecciona una opción

(END) CONSULTA PRIMERA (ENDOCRINOLOGÍA)

(END) CONSULTA SUCESIVA (ENDOCRINOLOGÍA)

(END) CONSULTA SUCESIVA RESULTADOS (ENDOCRINOLOGÍA)

AUTOADMISIÓN - CONSULTA PRIMERA (pague adelantado y evite colas)

AUTOADMISIÓN - CONSULTA SUCESIVA (pague adelantado y evite colas)

AUTOADMISIÓN - CONSULTA PRIMERA RESULTADOS (pague adelantado y evite colas)

TELECONSULTA - CONSULTA NO PRESENCIAL 

siguiente

- i. **EL PACIENTE** elegirá la fecha y hora de cita de acuerdo con la disponibilidad de cada servicio y especialista. En caso de requerir una cita adicional, esta se coordina directamente con la secretaria (o) del consultorio médico.

Para corregir un paso anterior, presiona en el número correspondiente

1
Datos del paciente

2
Especialidad / Médico

3
Fecha y hora de la cita

Resultados de búsqueda por especialidad

(*) Muestra la disponibilidad de la cita más próxima de los profesionales médicos, según la especialidad elegida.


Endocrinología

(END) CONSULTA PRIMERA (ENDOCRINOLOGÍA) (500101)

[Ver mes completo](#) 

	03 MAR Lunes	04 MAR Martes	05 MAR Miércoles	06 MAR Jueves	07 MAR Viernes
<	08:00 	11:00 	09:00 	08:00 	08:00 
	09:00 	12:00 	10:00 	09:00 	09:00 

c. Secretaria(o) – central de informes

EL PACIENTE podrá separar su cita médica con la secretaria (o) del servicio respectivamente o con nuestra central de informes ubicado en el primer piso de la torre hospitalaria.

3. POLÍTICAS DE PAGOS Y PLAZOS

EL PACIENTE que requiera realizar un pago para conservar LA CITA estará recibiendo en un correo electrónico y WhatsApp las indicaciones referentes al pago de su CITA (fecha, hora, médico y deducible a pagar). En el caso de que la reserva no haya sido pagada dentro de los plazos de tiempos estipulados en el presente documento, esta será anulada automáticamente y **EL PACIENTE** deberá agendar cita por medio de cualquier canal antes mencionado.

EL PACIENTE deberá pagar por su CITA antes de los plazos límite. De ser así, recibirá una notificación de pago exitoso. Caso contrario, recibirá recordatorios de pago pendiente, y de no realizar el pago, finalmente se realizará la anulación de **LA CITA**. Los plazos de pago varían dependiente de la anticipación con la que se reserve la consulta médica, el canal de agendamiento y la modalidad de consulta son los siguientes:

ANTICIPACIÓN DE AGENDAMIENTO	CANAL DE AGENDAMIENTO	MODALIDAD DE ATENCIÓN	FECHA Y HORA LÍMITE PARA REALIZAR EL PAGO
MISMO DÍA	Call Center, web, secretaria, informes	Presencial y virtual	Presencial: Pago regular en admisión Virtual: Hasta 2 horas antes de la hora de cita
1 DÍA	Call Center, web, secretaria, informes	Presencial y virtual	23:59 h del día de la fecha de registro
2 O MÁS DÍAS	Call Center, web, secretaria, informes	Presencial y virtual	2 días antes de la fecha de cita

Los días de la anticipación de agendamiento serán contabilizados independientemente de la hora en la que se efectúa en contacto con el canal de agendamiento. Es decir, se considerarán días calendario.

La fecha y hora de la consulta médica si son relevantes para computar los plazos de solicitud de reprogramación o extorno, para mayor detalle revisar el cuadro de políticas de extorno.

El esquema de plazos y anulaciones aplica para teleconsultas y consultas presenciales y se ejecutarán en la fecha y hora límite de pago definido según: canal de agendamiento, modalidad de atención y anticipación del agendamiento (fecha de registro vs fecha de cita)

Los pagos estarán sujetos a cambios en deducibles y vigencia. En los casos en los que la póliza del seguro de **EL PACIENTE** ya no se encuentre activa en el momento de **LA CITA**, así como en los casos en los cuales la tarifa que pagó **EL PACIENTE** como deducible haya cambiado (diferencias entre el día del pago y el día de **LA CITA**), se harán los ajustes correspondientes en las plataformas de admisión.

4. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

LAS CITAS que hayan sido programadas con una anticipación de agendamiento menor a 2 (dos) días no contarán con la posibilidad de ser canceladas y obtener la devolución de lo pagado. Sin embargo, CLÍNICA RICARDO PALMA evaluará las solicitudes que se encuentren enmarcadas en los siguientes eventos para eventualmente permitirles cancelar **LA CITA** y obtener la devolución de la pagada (el horario de atención del personal de CLÍNICA RICARDO PALMA es de 8:00 – 18:00 de lunes a viernes y de 9:00 a 13:00 los sábados):

- Accidentes acreditados que imposibiliten la asistencia de la cita.
- Robo o asalto acreditado que imposibiliten la asistencia a la cita, debidamente acreditados mediante denuncia policial.
- Fuerza externa de la naturaleza de conocimiento común o debidamente acreditados, que imposibiliten asistencia a la cita.
- Fallecimiento mediante acta de defunción.
- Hospitalización o atención por emergencia acreditados que coincidan con la fecha y hora de la cita.
- Otras excepciones que sean considerados válidas a discreción de CLÍNICA RICARDO PALMA.

La solicitud deberá explicar con claridad el evento que impidió la asistencia a **LA CITA** y adjuntar los medios probatorios que acrediten este evento, conforme a lo recomendado en el listado anterior y a criterio de cada paciente (o su tutor o curador). El plazo para presentar la solicitud es de máximo 30 días calendario contado desde el día siguiente de la fecha de **LA CITA** programada. Luego, CLÍNICA RICARDO PALMA contará con un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la solicitud para evaluarla y dar respuesta al paciente (o su tutor o curador).

Si **EL PACIENTE** se encuentra en las sedes podrá formular su solicitud en ATENCIÓN AL CLIENTE de lo contrario, podrá realizar la solicitud por correo electrónico a la siguiente dirección: teleadmision1@crp.com.pe.

En todo aquel caso de que sea CLÍNICA RICARDO PALMA quien realiza una modificación de **LA CITA** ya pagada por **EL PACIENTE**, este podrá solicitar la anulación y devolución de lo pagado, si es que no se encuentra conforme con la referida modificación. Antes de su cita, **EL PACIENTE** recibirá la recomendación de llegar con (20) minutos de anticipación, para contar con tiempo suficiente para registrarse y ser atendido. Si a la hora de inicio de la cita **EL PACIENTE** no se encuentra en la sala de espera, el médico estará facultado para pasar a atender a otro paciente, asimismo el médico tendrá la facultad para decidir si atender al paciente como un turno adicional, de no ser el caso **LA CITA** se perderá sin lugar a extorno.

5. POLÍTICAS DE REPROGRAMACIÓN Y CONSIDERACIONES FINALES.

LAS CITAS que haya sido pagada podrá ser reprogramada si es que ello se solicita hasta 24 horas previas a la fecha asignada. El límite de reprogramaciones para la misma cita pagada es de dos (2) veces como máximo. La solicitud de reprogramación deberá ser solicitada por medio del formulario correspondiente desplegado en el portal web de CLÍNICA RICARDO PALMA.

En todo caso en que sea CLÍNICA RICARDO PALMA quien realiza una modificación de **LA CITA** ya pagada por **EL PACIENTE**, este podrá solicitar su anulación y devolución de lo pagado, si es que no se encuentra conforme con la referida modificación.

EL PACIENTE deberá escoger entre los horarios disponibles que le indique el personal de CLÍNICA RICARDO PALMA con el que se encuentre realizando la reprogramación de cita.

EL PACIENTE podrá seleccionar la nueva CITA modificando la fecha, hora y médico de la misma especialidad, inclusive. Si la nueva CITA tiene un deducible mayor a lo previamente pagado. **EL PACIENTE** deberá abonar la diferencia.

Solicita tu
Cita en línea

LAS CITAS cuya solicitud de reprogramación haya sido solicitada con una anticipación menor a 24 horas, no contará con la posibilidad de ser reprogramadas. Sin embargo, CLÍNICA RICARDO PALMA evaluará las solicitudes que se encuentren enmarcadas en los eventos detallados en la sección de políticas de extorno.

EL PACIENTE podrá realizar una reprogramación de 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 CLÍNICA RICARDO PALMA quien propuso al paciente la modificación de **LA CITA**.
- (ii) La nueva CITA seleccionada por **EL PACIENTE** se encuentra en un turno libre