



# Términos y Condiciones de la Consulta Terapéutica

Aplicables a todo consultante que inicie o continúe un proceso psicológico

Al iniciar o continuar un proceso terapéutico con **AmanSer**, el consultante acepta los siguientes términos y condiciones. Estos lineamientos tienen el propósito de garantizar un encuadre terapéutico claro, respetuoso y responsable para ambas partes.

## I. PAGO DE LA CONSULTA

- a. El valor de cada sesión deberá ser cancelado antes de la consulta, por medio de transferencia, pago en efectivo o cualquier método previamente acordado.
- b. El pago previo garantiza la reserva del horario asignado.

## II. CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES

PARA RESPETAR EL TIEMPO DEL PROFESIONAL Y DE OTROS PACIENTES, APLICAN LAS SIGUIENTES REGLAS:

- a. CONSULTA VIRTUAL
  - i. El consultante podrá cancelar o reprogramar su sesión con un **mínimo de 2 a 3 horas de anticipación** antes del inicio de la cita.
  - ii. Cancelaciones fuera de este plazo serán consideradas tardías y **la sesión será cobrada en su totalidad**, independientemente de que se tome o no.
- b. CONSULTA PRESENCIAL
  - i. La cancelación o reprogramación deberá hacerse con al menos 24 horas de anticipación, o en su defecto, antes del mensaje de confirmación que envía el/la terapeuta el mismo día.
  - ii. Cancelaciones posteriores a ese mensaje o sin aviso, se consideran tardías y conllevan el cobro total de la sesión agendada.



### III. PAQUETE DE SESIONES

- a. El consultante puede adquirir paquetes de varias sesiones a un precio preferencial.
- b. Estos paquetes están pensados como una estrategia de ahorro y continuidad, por lo tanto:
  - i. **No** son transferibles.
  - ii. No son reembolsables, incluso si el consultante decide no continuar con el proceso antes de agotar todas las sesiones del paquete.
  - iii. Todos los paquetes tienen **una vigencia de un (1) mes calendario** (30 días) a partir de la fecha de la primera sesión del paquete. Si pasado este tiempo quedan sesiones sin utilizar; estas se perderán automáticamente y no podrán ser recuperadas ni acumuladas. Para continuar el proceso, el consultante deberá adquirir un nuevo paquete o pagar la tarifa de sesión individual vigente.

### IV. PUNTUALIDAD

- a. Las sesiones iniciarán y terminarán puntualmente en el horario acordado.
- b. Si el consultante se retrasa, el tiempo perdido no será recuperado.
- c. Si pasan más de 15 minutos sin aviso, se considerará sesión no presentada, sin derecho a reprogramación ni devolución.

### V. CONFIDENCIALIDAD

- a. Toda la información compartida durante las sesiones será tratada de forma confidencial y segura.
- b. Solo se vulnerará este principio en los siguientes casos:
  - i. Riesgo inminente para la vida o integridad del consultante o de un tercero.
  - ii. Casos de abuso o delitos que deben ser reportados según lo exige la ley.
  - iii. Por orden judicial expresa.

### VI. DESISTIMIENTO DEL PROCESO TERAPÉUTICO



- a. El consultante puede dejar el proceso terapéutico en cualquier momento.
- b. No se generará ningún reembolso por sesiones no tomadas en paquetes previamente adquiridos.
- c. Se recomienda, cuando sea posible, realizar una sesión de cierre para dar término adecuado al proceso.

**VII. CONDUCTA Y RESPETO**

- a. Se espera un comportamiento respetuoso, empático y ético por parte del consultante durante las sesiones.
- b. Conductas agresivas, intimidatorias o irrespetuosas pueden ser motivo de suspensión inmediata del servicio.

**VIII. ACEPTACIÓN AUTOMÁTICA**

- a. El agendamiento de una cita, el pago de la misma, o la marcación de la casilla de aceptación en el sitio web de AmanSer, constituyen la aceptación plena y consciente de este reglamento por parte del consultante.

*Este documento puede estar sujeto a modificaciones para mejorar la calidad del servicio. Toda actualización será informada oportunamente al consultante.*