

# TARIFAS Y CONDICIONES GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

El presente documento **contiene las condiciones y normas de funcionamiento** que tanto la clínica como los pacientes que acudan a ella deben cumplir para garantizar la adecuada prestación de nuestros servicios y el correcto funcionamiento del centro, para evitar posibles conflictos y perjuicios entre las partes y procurar una experiencia lo más agradable y satisfactoria posible a todas las personas que se dirijan y soliciten los servicios médicos de Clínica DermaMoratinos.

La información que proporcione el personal de la clínica, su política de reservas, modificación y anulación de citas, honorarios de los facultativos y cualquier otro aspecto derivado de la relación que pueda establecerse entre Clínica DermaMoratinos y los pacientes, **estará regida por lo dispuesto en el presente documento**.

**En ningún caso el desconocimiento de las presentes condiciones generales y políticas de funcionamiento exime al paciente de su cumplimiento** en su relación con Clínica DermMoratinos, por lo que se recomienda a los interesados la lectura del presente documento, quedando el personal de la clínica a su disposición para resolver cualquier duda que pueda surgirle al respecto. La dirección de Clínica DermaMoratinos **se reserva el derecho de modificar el presente documento** y las condiciones generales y políticas de funcionamiento en él contenidas en cualquier momento **sin necesidad de comunicación previa a los pacientes** cuando las necesidades de la prestación de servicios o funcionamiento interno de la clínica así lo requieran.

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE

Toda información facilitada por el personal de Clínica DermaMoratinos por teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, que difiera de lo establecido en las siguientes condiciones generales, **ya sea por error u omisión del trabajador o por libre interpretación del propio paciente, no vinculará** a la Clínica DermaMoratinos, quedando sujeta exclusivamente en cuanto a su política de funcionamiento, atención al paciente y honorarios médicos a lo establecido en el presente documento.

El personal de Clínica DermaMoratinos **únicamente está autorizado** para dar la información destinada a informar al paciente acerca del **precio** de la visita médica, de las **fechas disponibles** para reservar cita y de la **política de reserva, modificación y anulación** de la misma que está específicamente descrita en este documento.

En ningún caso el personal de Clínica DermaMoratinos atenderá las solicitudes de pacientes recibidas por cualquier medio de comunicación consistentes en:

- **Solicitudes de presupuesto o de importes orientativos** de los procedimientos médico-quirúrgicos y estéticos que preste la clínica. **Los únicos autorizados para dar esta información serán los facultativos médicos de Clínica DermaMoratinos.**
- Consultas en las que se pretenda **recibir un diagnóstico o información acerca de la posibilidad y opciones de tratamiento.**
- Peticiones de **modificación de la pauta terapeútica o de emisión o renovación de recetas.**
- Cualquier otra solicitud o petición para la que, a criterio del personal de la clínica, se considere **necesaria su atención por un facultativo en consulta médica.**

En todos los casos anteriores, el personal de la clínica se limitará a responder al emisor por el mismo medio informándole de la **obligatoriedad de reservar cita** para atender su consulta o petición y a proporcionarle la información relativa a la disponibilidad, importe y condiciones para la reserva de

su cita, procediendo a la **eliminación inmediata** del correo electrónico o mensaje y de los datos e imágenes que pudieran contener en cumplimiento de la LOPD.

## VISITAS MEDICAS

### **Obligatoriedad de reserva de cita previa**

**No se atenderá en ningún caso:**

- A los pacientes que **no hayan reservado previamente cita** siguiendo las condiciones generales de reserva, modificación y anulación de citas expuesta en este documento.
- A los pacientes a los que **se les haya anulado su cita** por incumplimiento de las condiciones generales referentes a reserva, modificación y anulación de citas.
- Las consultas de **distintos pacientes en una única visita medica**. Cada paciente deberá reservar **su propia cita** siguiendo la política de reserva, modificación y anulación de citas para que el facultativo pueda atender exclusivamente las cuestiones que el paciente pueda plantearle y evitar retrasos que puedan afectar a los tiempos de atención de los pacientes citados a continuación.

### **Duración de las visitas**

Las visitas médicas, tanto primeras visitas como visitas de seguimiento, **tendrán generalmente una duración de 30 minutos por paciente**. Podrán tener una duración distinta, superior o inferior, aquellas visitas cuya naturaleza y a criterio del facultativo exijan dedicar un tiempo distinto al indicado anteriormente.

### **Contenido de las visitas**

Durante la visita el paciente tiene derecho a:

- La **atención por un facultativo médico especializado en Dermatología**.
- A exponer los aspectos y cuestiones que considere relevantes para la creación y desarrollo de su **historia clínica** y para la determinación de un  **posible diagnóstico**.
- Al establecimiento o ajuste de una **pauta terapéutica**.
- A la emisión o renovación de la **receta médica**.
- A la valoración de **resultados de pruebas y terapias**.
- A que el facultativo le facilite un **presupuesto relativo a otras terapias, tratamientos o intervenciones** que se consideren beneficiosas para el tratamiento de la afección que haya motivado la consulta.
- A la emisión por parte del facultativo de **informes meramente descriptivos** de lo que se objetive en el momento de la consulta, sin valoraciones o relatos pasados o futuros que puedan suponer el peritaje de lesiones/incapacidades ni su posible evolución.
- A la **emisión de la factura** que acredite el pago de la visita o tratamiento recibido siguiendo la política de emisión de facturas de la clínica.

### **Aspectos excluidos de la visita médica**

**En ningún caso el precio de la visita medica incluirá:**

- **Tratamientos médico-quirúrgicos** como crioterapia, infiltraciones intralesionales de fármacos o biopsias, entre otros.

- **Tratamientos estéticos** como rellenos o aplicación de dispositivos láser, entre otros.
- **Fármacos, cremas o preparados tópicos de venta en farmacias** que recete el facultativo para el tratamiento de la afección.

### **Retrasos en la atención de los pacientes**

Todo el personal del centro procurará, **en la medida de lo posible**, el cumplimiento de las agendas y horarios de citación, intentando evitar demoras en la atención a los pacientes.

**En ningún caso la clínica se hará responsable de los perjuicios o gastos que se puedan causar** al paciente o a sus acompañantes por los retrasos que puedan producirse en el turno de visitas.

## **TRATAMIENTOS MÉDICO-QUIRÚRGICOS Y ESTÉTICOS**

### **Obligatoriedad de la prescripción o recomendación de los tratamientos por un facultativo de Clínica DermaMoratinos**

No se realizarán tratamientos médico-quirúrgicos o estéticos por la simple solicitud del paciente basándose en informaciones recopiladas en internet, redes sociales o recomendaciones de terceros sin el previo diagnóstico o valoración de la viabilidad/posibilidad del tratamiento por parte de un facultativo de Clínica DermaMoratinos realizado en una visita médica.

### **Importe de los procedimientos médico-quirúrgicos y estéticos**

- El importe del procedimiento **será el que determine el facultativo** y será facilitado al paciente durante una visita médica.
- El importe del procedimiento médico-quirúrgico o estético **no incluye el importe de su correspondiente visita médica**.
- **En ningún caso se descontarán los importes de las visitas médicas o de tratamiento realizadas anteriormente.**

### **Resultados médicos, estéticos y/o funcionales**

En ningún caso el pago de una visita médica, procedimiento médico-quirúrgico o estético conllevará implícita la garantía de un resultado médico, estético o funcional concreto.

## **POLÍTICA DE RESERVA, MODIFICACIÓN Y ANULACIÓN DE CITAS**

Nuestra actividad **funciona sobre la base de citas previas**. Para poder garantizar la mejor de las atenciones **es importante el cumplimiento de dichas citas y la puntualidad**.

### **Obligatoriedad de pago de señal de reserva**

Para reservar cita presencial en Clínica DermaMoratinos, **el interesado deberá abonar por adelantado en concepto de señal de reserva la cantidad de 50€ si es una consulta, 100€ si es un tratamiento médico-quirúrgico o estético**. En el caso de que la cita vaya a realizarse por videollamada, **se cobrará de antemano el importe de la cita completa**.

El pago deberá realizarse **inmediatamente** desde el momento de solicitud de la cita. En todo caso, las cantidades abonadas en concepto de anticipo para reservar cita serán descontadas del importe total el día de la visita médica o del tratamiento realizado.

Sólo se devolverá la señal de reserva **en los supuestos y con las condiciones descritos en este documento**.

## **Formas de pago de la señal de reserva**

El paciente podrá elegir para realizar el pago una de las siguientes formas:

- A través de un **enlace a un TPV virtual SocialCommerce de CaixaBank** que estará incluido en un correo electrónico o WhatsApp que el personal de recepción enviará al paciente posteriormente al momento de contactar con la clínica solicitando la reserva de cita.
- Mediante **transferencia bancaria** en el número de cuenta corriente que le facilitará el personal de secretaría de la clínica.

## **Efectos del pago de la señal de reserva por parte del paciente**

Desde el momento en el que el paciente realiza el pago de la señal de reserva por cualquiera de las modalidades habilitadas para ello, se entiende a efectos jurídicos y contractuales que el paciente **acepta en su totalidad** las presentes políticas y condiciones generales de funcionamiento, atención al paciente y honorarios médicos de Clínica DermaMoratinos, quedando desde ese momento ambas partes vinculadas por el presente documento en las relaciones que puedan darse a partir de ese momento.

## **Efectos de la falta de pago o presentación de justificantes del pago realizado**

La falta del pago **implicará la asignación de la cita pendiente de confirmación a otro paciente**.

No se atenderá en visita médica a los pacientes de los que no se tenga constancia de haber realizado el pago, **independientemente del motivo que el paciente alegue**.

En el caso de que el paciente haya realizado el pago exigido para reservar cita **pero la clínica no tenga constancia de ello**, no le dará derecho a ser atendido por un facultativo de la clínica en la fecha y hora que le había asignado la secretaría de la clínica, ni a la devolución del importe pagado ni a la reclamación gastos u otros perjuicios derivados de acudir a la clínica sin cita confirmada.

La acreditación por parte del paciente del pago realizado del que la clínica no tuviera constancia **únicamente le dará derecho a que se le asigne otra fecha y hora de cita** distinta a la inicialmente indicada.

## **Modificación de citas**

En caso de que el paciente necesite cambiar el día u hora de su cita, **deberá ponerlo en conocimiento de la recepción de Clínica DermaMoratinos con al menos 24 horas de antelación a la cita reservada en el caso de las consultas y de 48 h en el caso de los tratamientos médico-quirúrgicos o estéticos**. En ningún caso la imposibilidad de acudir a la cita concertada dará **derecho al paciente a exigir la devolución de la señal de reserva previamente abonada**.

En el supuesto de que el paciente comunique la imposibilidad de asistir a su cita en el mismo día en que deba realizarse la visita médica, **sólo se procederá a su modificación si se justifica mediante documento escrito sufrir enfermedad propia del paciente o de familiar, situaciones de**

**emergencia, obligaciones laborales o familiares o cualquier otra causa de fuerza mayor sobrevenida** que imposibilite al paciente para acudir a la visita. La falta de justificación de la causa que impida la asistencia a la visita **implicará la pérdida de la señal abonada previamente.**

## Anulación de citas

Se devolverá el importe de la señal de reserva abonada previamente para la reserva de cita si el paciente comunica a la secretaría de la clínica su voluntad de anular la visita **con una antelación mínima de 24 horas.**

En el supuesto de que el paciente comunique la imposibilidad de asistir a su cita en el mismo día en que deba realizarse la visita médica, **sólo se procederá a su modificación a otra fecha si se justifica mediante documento escrito sufrir enfermedad propia del paciente o de familiar, situaciones de emergencia, obligaciones laborales o familiares o cualquier otra causa de fuerza mayor sobrevenida** que imposibilite al paciente para acudir a la visita en el momento en el que la tenía inicialmente concertada. **No se devolverá en ningún caso el importe de la señal.**

La falta de justificación de la causa que impida la asistencia a la visita **implicará la pérdida de la señal de reserva abonada previamente.**

## TARIFAS Y ABONO DE HONORARIOS MÉDICOS

**Clínica DermaMoratinos sólo tiene acuerdo de colaboración con Adeslas.**

Todas las demás visitas, sean informativas, primeras visitas o de seguimiento, sean en formato online o presencial **tienen un importe de 120€ (Primera visita) o 110€ (seguimiento) con la Dra. Marta Moratinos o de 100€ (primera visita o seguimiento) con el resto del equipo médico**, salvo aquellas por cuya naturaleza y a criterio del facultativo se comunique al paciente un importe distinto.

**El precio de los tratamientos es en todo caso ADICIONAL al coste de la consulta. No entran en dentro de la consideración de 'tratamiento médico-quirúrgico o estético' los tratamientos realizados en cabina por nuestro personal auxiliar o los productos cosméticos adquiridos en nuestra clínica.**

El paciente podrá abonar el importe de la visita o tratamiento con **dinero efectivo, en euros, mediante tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria o Bizum**. No se aceptan pagos con dinero efectivo mediante **billetes de valor superior a 200 euros ni por importes superiores a 1000€ (legislación vigente).**

Las siguientes tarifas son en todo caso **ORIENTATIVAS**, siendo potestad del facultativo la determinación de un **importe final distinto** de los servicios prestados por Clínica DermaMoratinos **una vez valorado el paciente** en consulta médica.

Las tarifas contenidas a continuación **podrán ser modificadas sin necesidad de previo aviso** a nuestros clientes.