

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE CITAS

Esta política está pensada para ayudarnos a organizarnos mejor y así poder atender a todos nuestros pacientes de la forma que se merecen.

Te pedimos que leas estas líneas con calma. Están escritas para que todo sea claro y justo para ti y para el resto de personas que confían en nuestra clínica.

¿Por qué tenemos esta política?

- Cada cita que no se cancela a tiempo es un hueco que otro paciente podría haber aprovechado.
- Cuando alguien no avisa, nuestro equipo tiene ese tiempo reservado y no puede ayudar a nadie más.
- Con tu colaboración, conseguimos que todos reciban atención puntual y de calidad.

1. Cómo cancelar o cambiar tu cita

Entendemos que a veces surgen imprevistos. Si necesitas cancelar o modificar tu cita solo tienes que avisarnos con tiempo:

- Llámanos al número de la clínica.**
- Envíanos un WhatsApp.**

Lo más importante es que nos avises con **al menos 24 horas de antelación**. Así tenemos tiempo suficiente para ofrecer ese hueco a otro paciente.

2. Cancelaciones de última hora

Si necesitas cancelar tu cita con menos de 24 horas de antelación, lo entendemos, pero te pedimos que igualmente nos avises cuanto antes.

En Clínica Velva valoramos tu tiempo por encima de todo, te pedimos que valores también el nuestro y el del resto de pacientes. Por ello **la causa del cambio o cancelación debe ser de fuerza mayor y estar debidamente justificada.**

3. Si no puedes venir y no avisas o lo haces con poco tiempo

Cuando un paciente no se presenta a su cita y no lo comunica o lo hace con poco tiempo de antelación, ese tiempo se queda sin usar y no podemos ayudar a nadie más.

En esos casos (salvo causas justificadas de fuerza mayor), aplicaremos una de las siguientes medidas:

- **Facturación de la cita aunque no se haya asistido.**
- **Si el paciente tiene bono, se le descontará la sesión.**
- **La clínica puede limitar futuras reservas de citas.**

Si ha ocurrido un motivo justificado, cuéntanoslo y lo valoraremos de forma individual.

4. Emergencias y situaciones especiales

La vida tiene momentos que escapan a nuestro control. Si no has podido avisarnos por una urgencia médica, familiar u otra causa de fuerza mayor, no te preocupes. En ese caso no se contará como falta de asistencia.

5. Recordatorios automáticos

Para ayudarte a no olvidar tus citas, te enviaremos un recordatorio el día laborable anterior a tu cita programada.

Si no recibes el recordatorio, la cita sigue en pie. Puedes consultarnos en cualquier momento por si hubiera habido algún fallo.