

Protocolo de Gestión, Confirmación y Cancelación de Citas Médicas

En **NEVUS DERMATOLOGÍA**, nuestro objetivo primordial es garantizar el acceso oportuno a los servicios de dermatología especializada. Con el fin de optimizar la disponibilidad de nuestra agenda médica y asegurar que cada espacio sea aprovechado por quienes requieren atención, se establece la siguiente normativa:

I. Proceso de Verificación y Confirmación

La institución realizará un proceso de contacto previo a la fecha asignada para la consulta, utilizando los canales oficiales (telefónico y/o mensajería instantánea WhatsApp). Es responsabilidad del usuario:

- Suministrar datos de contacto actualizados.
- Dar respuesta explícita a la solicitud de confirmación enviada por nuestro equipo administrativo.

II. Política de Liberación de Cupos (Límite de Confirmación)

Para garantizar la sostenibilidad operativa y la equidad en el acceso a las citas, se establece un horario límite de confirmación:

- **Plazo Máximo:** El paciente deberá confirmar su asistencia antes de las **15:00 horas (3:00 p.m.) del día hábil anterior** a su cita programada.
- **Efecto de la No Confirmación:** Ante la ausencia de respuesta en el plazo estipulado, el sistema procederá de forma automática a la **cancelación y liberación del cupo**, permitiendo que dicho espacio sea asignado a pacientes en lista de espera o con necesidades de atención prioritaria.

III. Cancelaciones Voluntarias

Agradecemos a nuestros usuarios informar cualquier novedad o imposibilidad de asistencia con una antelación mínima de **24 horas**. Esta acción permite una gestión eficiente de los recursos asistenciales y reduce los índices de inasistencia que afectan a la comunidad médica.

IV. Puntualidad y Admisión

- El usuario debe presentarse en las instalaciones con **15 minutos de antelación** a la hora citada para completar los procesos de registro administrativo y verificación de derechos.
- El retraso superior a 15 minutos respecto a la hora programada será considerado como inasistencia, facultando a la IPS para reprogramar la consulta según disponibilidad, con el fin de no afectar la puntualidad de los pacientes subsiguientes.

V. Aceptación de la Política

La asignación de una cita médica en nuestra institución implica la lectura y aceptación de las presentes políticas. Estas medidas buscan exclusivamente mejorar la oportunidad en la atención y el respeto por el tiempo de nuestros especialistas y usuarios