

NATURAL RENOVATION REJUVENECIMIENTO Y EQUILIBRIO IPSS.A.S.
POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN DE CITAS

Código: NR. PO. 002-2026

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: 01 /ENERO/ 2026

Área responsable: Dirección Administrativa y Jurídica

Aprobado por: Gerencia General

1. FUNDAMENTO DE LA RELACIÓN ASISTENCIAL.

En **NATURAL RENOVATION REJUVENECIMIENTO Y EQUILIBRIO IPS**, la relación entre el paciente y la institución no se rige por un contrato escrito tradicional, sino que se perfecciona a través de los documentos propios de la prestación de servicios de salud, tales como:

- El consentimiento informado,
- La historia clínica,
- La cotización aceptada,
- La programación de la atención,
- Y los comprobantes de pago.

Estos documentos constituyen una manifestación válida, libre e informada de la voluntad del paciente para recibir los servicios ofrecidos por la IPS y obligan a las partes conforme a la normatividad vigente.

2. PRINCIPIO GENERAL DE CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN.

La asignación de citas, valoraciones y procedimientos implica la planeación anticipada de recursos humanos, técnicos, clínicos y administrativos, razón por la cual la cancelación o reprogramación oportuna es un deber del paciente y un mecanismo esencial para:

- Garantizar la oportunidad y continuidad de la atención en salud.
- Optimizar el uso de la capacidad instalada de la IPS.
- Permitir el acceso de otros pacientes a los servicios.
- Contribuir a la seguridad del paciente y al orden asistencial.

3. DERECHO DE RETRACTO EN SERVICIOS DE SALUD.

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el paciente podrá ejercer el derecho de retracto únicamente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aceptación del servicio y/o autorización del procedimiento, siempre que la prestación del servicio no haya iniciado su ejecución.

Para efectos de esta política, se entiende que el servicio inicia su ejecución cuando se presenta cualquiera de las siguientes situaciones, entre otras:

- Valoración médica o profesional.
- Preparación clínica o pretratamiento.
- Asignación y bloqueo de agenda asistencial.
- Disposición de recursos humanos o clínicos.

Vencido dicho término o iniciado el servicio, no será aplicable el derecho de retracto, y las cancelaciones o reprogramaciones se registrarán por las presentes políticas institucionales.

4. CANCELACIÓN DE CITAS.

El paciente deberá informar la cancelación de su cita o procedimiento a través de los canales oficiales de la IPS, indicando el motivo de la cancelación.

Se establecen los siguientes criterios:

- Cancelación recomendada: Mínimo 24 horas antes de la cita.
- Cancelación mínima aceptada: Mínimo 12 horas antes.
- Cancelaciones realizadas por fuera de estos tiempos se considerarán cancelaciones extemporáneas.
- La inasistencia sin aviso previo será registrada como inasistencia injustificada en el sistema de información de la IPS.

5. REPROGRAMACIÓN DE CITAS.

La reprogramación consiste en el cambio de fecha y/o hora de una cita previamente asignada, sin que ello implique la terminación del servicio asistencial.

- El paciente podrá solicitar la reprogramación de su cita máximo dos (2) veces, salvo causa médica o fuerza mayor debidamente justificada.
- La reprogramación deberá solicitarse preferiblemente con 24 horas de anticipación, y como mínimo con 12 horas antes de la cita programada.
- La reprogramación estará sujeta a:
 - Disponibilidad de agenda.
 - Criterio asistencial del profesional de la salud.
 - Tipo de servicio o procedimiento.
- Para efectos administrativos, la reprogramación solicitada dentro de los tiempos establecidos se considerará equivalente a una cancelación oportuna.

En caso de reprogramación,

Las solicitudes de reprogramación realizadas fuera de los tiempos mínimos o de manera reiterada podrán ser rechazadas por la IPS, debiendo el paciente proceder a la cancelación formal del servicio.

6. CANALES OFICIALES DE CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN.

Las cancelaciones y reprogramaciones deberán realizarse exclusivamente a través de los siguientes canales institucionales:

- **WhatsApp:** +57 310 616 8158 - 324 6465604 – 304 4897181
- **Línea móvil:** 310 616 8158 - 324 6465604 – 304 4897181
- **Página web:** <https://naturalrenovation.co/>

La IPS garantizará el registro y trazabilidad de cada solicitud.

7. RELACIÓN CON DEVOLUCIONES DE DINERO.

En particular, las cancelaciones con más de quince (15) días de anticipación generarán una retención del veinte por ciento (20%) sobre el valor pagado. Las cancelaciones realizadas dentro de los quince (15) días anteriores al procedimiento no darán lugar a devolución, salvo causa médica debidamente certificada.

8. COMPROMISO DEL PACIENTE.

Al solicitar una cita o aceptar un servicio, el paciente se compromete a:

- Asistir puntualmente.
- Cancelar o reprogramar oportunamente cuando no pueda asistir.
- Utilizar los canales institucionales.
- Actuar de manera responsable, entendiendo que su gestión impacta la atención de otros usuarios.

Proyectado Área Legal	Revisado Gerencia Administrativa	Aprobado Gerencia General
--	---	--