

POLÍTICA EN CASO DE AUSENCIA DE UN MÉDICO A UNA CITA MÉDICA

Estas políticas aplican a todos los médicos en la plataforma Doctorio y a todas las citas gestionadas a través de la aplicación.

1. Notificación anticipada

- **Por parte del médico:**

- El médico deberá notificar su ausencia con al menos **30 minutos** de anticipación a la hora de la cita, a través del sistema de la app Doctorio.
- En caso de emergencias o imprevistos graves, la notificación deberá realizarse tan pronto como sea posible.

- **Por parte de Doctorio:**

- Una vez recibida la notificación, Doctorio se compromete a informar al paciente dentro de los **15 minutos** siguientes y ofrecer soluciones alternativas.

2. Opciones para el paciente

- Reprogramación de la cita con el mismo médico para la fecha más próxima disponible.
- Asignación de otro médico disponible en el área en un plazo de **15 minutos**, siempre que el paciente lo apruebe.
- Reembolso total del costo de la consulta, si el paciente decide no reprogramar o cambiar de médico.

3. Monitoreo y mejora

- **Seguimiento:** Doctorio implementará un sistema para rastrear incidencias de ausencias y su resolución.

4. Atención al cliente

- Doctorio mantendrá un canal de soporte operativo las **24 horas**, en la aplicación móvil para resolver cualquier inconveniente relacionado con las citas médicas.