

Política de Cancelación, Reagendamiento y Reembolso

Última actualización

30 de junio de 2026

República de Colombia

La presente Política de Cancelación, Reagendamiento y Reembolso regula las condiciones aplicables a la reserva, pago, cancelación, reagendamiento, no asistencia y solicitud de reembolso de los servicios ofrecidos por **El Médico Funcional – Dr. Manuel Calderón**, en adelante "nosotros", "la consulta", "la clínica" o "el servicio".

Al agendar una consulta, realizar un pago, completar un formulario de admisión, contratar un programa de acompañamiento o solicitar cualquiera de nuestros servicios, usted acepta las condiciones descritas en esta política.

Nuestros servicios corresponden a atención médica, orientación clínica, medicina funcional avanzada, acompañamiento médico, terapias señalizadoras con péptidos y terapias regenerativas, por lo cual **requieren reserva de tiempo profesional**, revisión previa de información, preparación administrativa y, en algunos casos, coordinación con laboratorios, proveedores, insumos o equipos clínicos.

1 Servicios cubiertos por esta política

Esta política aplica a los siguientes servicios:

- Consulta de medicina funcional avanzada.
- Consultas de control o seguimiento.
- Programas de acompañamiento médico.
- Revisión de exámenes, historia clínica, formularios o información clínica previa.
- Acompañamiento médico en terapias con péptidos.
- Terapias regenerativas con células madre u otros productos biológicos, cuando aplique.
- Servicios presenciales, virtuales o híbridos.
- Actividades educativas, talleres, clases, masterclasses o programas digitales, cuando sean ofrecidos por la marca.

2 Reserva y confirmación de citas

La cita o servicio se considera reservado únicamente cuando el paciente haya cumplido con los requisitos administrativos solicitados, que pueden incluir:

- Pago total o abono inicial.
- Envío de datos personales.
- Confirmación por WhatsApp, correo electrónico o plataforma de agendamiento.
- Diligenciamiento de formularios previos.
- Firma de autorización de tratamiento de datos personales y consentimiento informado, cuando aplique.
- Envío de exámenes, antecedentes o documentos solicitados antes de la consulta.

El simple envío de un mensaje o solicitud de información **no garantiza disponibilidad de agenda ni reserva del servicio**.

3 *Puntualidad y asistencia*

El paciente debe conectarse o presentarse puntualmente a la hora agendada.

Para consultas virtuales, es responsabilidad del paciente contar con conexión estable a internet, dispositivo adecuado, cámara, micrófono y un espacio privado para la atención.

Para consultas presenciales, el paciente debe llegar con el tiempo suficiente para completar cualquier proceso administrativo previo.



Se podrá otorgar un tiempo de espera máximo de **15 minutos**, según el tipo de servicio. Pasado este tiempo, la cita podrá considerarse como no asistida o realizada, según disponibilidad del profesional y la política vigente.

4 *Reagendamento de consultas*

El paciente podrá solicitar el reagendamento de su consulta con una anticipación mínima de **24 horas** antes de la hora programada.

Cada consulta podrá ser reagendada máximo **dos (2) veces**, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas y aceptadas por nuestro equipo.

Las solicitudes de reagendamento deberán realizarse únicamente a través de los canales oficiales de comunicación: WhatsApp, correo electrónico o plataforma de agendamento.

El nuevo horario estará sujeto a disponibilidad de agenda.

5 *Cancelación tardía o no asistencia*



Cuando el paciente cancele con menos de **12 horas** de anticipación, no se presente a la cita o no se conecte dentro del tiempo de espera establecido, la consulta podrá darse por realizada y **no habrá lugar a reembolso**.

Esta condición aplica debido a que el espacio fue reservado exclusivamente para el paciente, impidiendo que otro usuario pudiera tomar ese horario.

En casos de fuerza mayor, emergencia médica comprobable o circunstancias excepcionales, podremos evaluar individualmente la posibilidad de reagendar la cita sin costo adicional.

6 *Cancelación por parte de la consulta o del profesional*

En caso de que, por razones médicas, personales, técnicas, logísticas, de fuerza mayor o disponibilidad profesional, debamos cancelar o modificar una cita previamente confirmada, se ofrecerá al paciente la posibilidad de reagendar el servicio en una nueva fecha.

Si no es posible reagendar o si el paciente no desea continuar con el servicio, se evaluará la devolución del valor pagado por el servicio no prestado.

7 Política de reembolso para consultas individuales

Los pagos realizados por consultas individuales podrán ser reembolsables únicamente cuando la solicitud de cancelación se realice dentro del plazo informado y **antes de que se haya iniciado cualquier prestación del servicio**.

Se entenderá que el servicio ha iniciado cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

- El profesional haya realizado revisión previa de historia clínica, formularios, exámenes o documentos enviados por el paciente.
- La consulta haya iniciado, ya sea presencial o virtualmente.
- Se hayan enviado recomendaciones, análisis clínico, plan médico, interpretación de exámenes o documentos personalizados.
- Se haya reservado y bloqueado un espacio de agenda sin cancelación oportuna.

Una vez iniciada o realizada la consulta, no habrá lugar a reembolso por inasistencia, cancelación tardía, inconformidad con recomendaciones médicas, decisión de no continuar, falta de envío de exámenes o expectativas de resultado no cumplidas.

8 Política de reembolso para programas de acompañamiento

Cuando el paciente contrate un programa de acompañamiento médico, el pago corresponde a la reserva de un proceso integral que puede incluir consultas, seguimiento, revisión de información clínica, educación, comunicación por canales definidos, coordinación administrativa y construcción de recomendaciones personalizadas.

Si el paciente decide no continuar después de haber iniciado el programa, **no habrá reembolso de los valores ya causados**, consultas realizadas, espacios reservados, materiales entregados, revisiones efectuadas o acompañamiento iniciado.

Si el programa se paga en cuotas, el paciente se compromete a cumplir con el calendario de pagos acordado. La suspensión voluntaria, abandono del proceso o falta de asistencia a las consultas no elimina automáticamente la obligación de pago de los saldos causados o pactados.

La falta de pago de una cuota podrá generar suspensión del acompañamiento, suspensión de seguimientos, cancelación de beneficios, bloqueo de nuevas citas o terminación anticipada del servicio, sin que esto implique reembolso automático de valores previamente pagados.

9 Pagos parciales, anticipos y abonos

Los pagos parciales, anticipos o abonos realizados para reservar una consulta, programa, terapia o procedimiento tienen como finalidad separar agenda, iniciar procesos administrativos, revisar información previa o coordinar recursos necesarios para la prestación del servicio.

Estos valores podrán ser **no reembolsables** cuando:

- La cancelación sea tardía.
- El paciente no asista.
- El servicio ya haya iniciado.
- Se haya realizado revisión previa de información clínica.
- Se hayan reservado recursos profesionales, administrativos, logísticos o clínicos.
- Se hayan solicitado insumos, productos, medicamentos, péptidos, productos biológicos o materiales específicos para el paciente.

Las terapias regenerativas, incluyendo terapias con células madre mesenquimales u otros productos biológicos, requieren coordinación médica, logística, administrativa, clínica y, en algunos casos, participación de laboratorios, bancos celulares, proveedores externos, personal asistencial o infraestructura especializada.

Debido a la naturaleza biológica, personalizada, logística y sensible de estos servicios, los pagos, anticipos o reservas podrán ser **no reembolsables** una vez se haya iniciado cualquiera de los siguientes procesos:

- Evaluación médica previa específica para el procedimiento.
- Coordinación con laboratorio, banco celular, proveedor o clínica.
- Reserva de producto biológico, células, insumos o materiales.
- Programación de personal asistencial, sala, equipos o infraestructura.
- Preparación, despacho, transporte o trazabilidad del producto.
- Firma de consentimiento informado y autorización para iniciar la preparación del procedimiento.

Si el paciente cancela después de iniciados estos procesos, se evaluará cada caso de manera individual, pero no se garantiza reembolso total ni parcial.

Cuando el servicio haya sido contratado por medios digitales, a distancia o por métodos no tradicionales, el paciente podrá ejercer el **derecho de retracto** en los casos y dentro de los plazos establecidos por la ley colombiana aplicable.

El derecho de retracto deberá solicitarse por escrito a través de los canales oficiales de contacto.

Sin embargo, el derecho de retracto podrá no aplicar cuando el servicio ya haya comenzado con autorización del paciente, cuando se trate de servicios personalizados, cuando se hayan iniciado procesos de preparación individual, o cuando exista una excepción legal aplicable.

En los casos en que el derecho de retracto aplique, la devolución se realizará conforme a los tiempos y condiciones establecidos por la normativa vigente.

No habrá reembolso por servicios ya prestados, consultas realizadas, seguimientos ejecutados, documentos revisados, planes personalizados entregados, recomendaciones enviadas, materiales educativos entregados o procesos clínicos iniciados.

Cuando un servicio haya sido parcialmente ejecutado, podremos evaluar la posibilidad de reconocer únicamente la porción no causada, siempre que no existan costos profesionales, administrativos, bancarios, logísticos, clínicos o de terceros ya asumidos.

La decisión se tomará caso por caso y de acuerdo con la naturaleza del servicio contratado.

Los costos asociados a exámenes de laboratorio, pruebas funcionales, suplementos, medicamentos, péptidos, productos biológicos, células madre, insumos clínicos, envíos, plataformas de pago, servicios de terceros o proveedores externos se rigen por las políticas de cada proveedor.

No somos responsables por reembolsos, demoras, errores, cancelaciones, entregas, resultados, disponibilidad o condiciones comerciales de laboratorios, farmacias, bancos celulares, clínicas, plataformas de pago, empresas de mensajería o terceros externos.

Cuando actuemos únicamente como orientadores médicos o intermediarios administrativos, cualquier devolución dependerá de las condiciones del proveedor correspondiente.

14 Actividades educativas, clases, talleres o programas digitales

Los pagos realizados por clases, talleres, masterclasses, cursos, guías, materiales digitales o programas educativos podrán **no ser reembolsables** una vez el usuario haya recibido acceso al contenido, enlace, grabación, material descargable o sesión en vivo.

Si la actividad es cancelada por nosotros y no se ofrece una fecha alternativa, se podrá realizar la devolución del valor pagado o permitir el traslado a otra actividad, según decisión del usuario.

15 Expectativas y resultados



Nuestros servicios **no garantizan resultados específicos**, curación de enfermedades, pérdida de peso determinada, reversión de diagnósticos, mejoría en tiempos concretos, regeneración tisular completa ni ausencia de efectos adversos.

La respuesta a una consulta, tratamiento, terapia o programa depende de múltiples factores individuales, incluyendo antecedentes, genética, hábitos, adherencia, sueño, alimentación, estrés, medicamentos, comorbilidades, exámenes, entorno y evolución clínica.

La falta de obtención de un resultado esperado no constituye por sí sola causal de reembolso.

16 Procedimiento para solicitar cancelación o reembolso

Toda solicitud de cancelación, reagendamiento o reembolso deberá enviarse por escrito a través de los canales oficiales, al correo **agenda@elmedicofuncional.com**. La solicitud deberá incluir:

- Nombre completo del paciente.
- Documento de identidad.
- Servicio contratado.
- Fecha de pago.
- Fecha de la cita o procedimiento, si aplica.
- Motivo de la solicitud.
- Soporte de pago.
- Datos para devolución, cuando aplique.

La solicitud será revisada por nuestro equipo y se dará respuesta dentro de un plazo razonable, conforme a la naturaleza del servicio, el estado de ejecución y la normativa aplicable.

17 Forma y tiempo de devolución

Cuando haya lugar a devolución, esta se realizará preferiblemente por el mismo medio de pago utilizado por el paciente, salvo que ambas partes acuerden otro mecanismo.

Los tiempos de devolución pueden depender de bancos, plataformas de pago, pasarelas, entidades financieras o procesos administrativos internos.

En los casos en que aplique el derecho de retracto conforme a la ley, la devolución se realizará dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.

18 Casos especiales

Podremos evaluar de manera individual situaciones excepcionales como:

- Urgencia médica comprobable.
- Hospitalización.
- Fallecimiento de familiar cercano.
- Fallas técnicas atribuibles directamente a nuestra plataforma o equipo.
- Errores administrativos en la programación.
- Duplicidad de pago.
- Fuerza mayor o caso fortuito.

La evaluación de un caso especial no garantiza reembolso automático, pero permite revisar alternativas como reagendamiento, saldo a favor, traslado del servicio o devolución parcial, según corresponda.

19 Saldos a favor

En algunos casos, podremos ofrecer un saldo a favor para ser utilizado en una nueva consulta, control, programa, servicio o actividad educativa.

Los saldos a favor tendrán una vigencia máxima de **60 días calendario**, salvo que se indique otra condición por escrito.

El saldo a favor no será transferible a terceros, salvo autorización expresa de nuestro equipo.

20 Cambios en esta política

Nos reservamos el derecho de modificar, actualizar o reemplazar esta Política de Cancelación, Reagendamiento y Reembolso en cualquier momento.

La versión vigente estará publicada en esta página web con la fecha de última actualización correspondiente.

Los cambios no afectarán servicios ya pagados y confirmados, salvo que sean más favorables para el paciente o que exista una obligación legal que así lo exija.

21 Contacto

Si tiene preguntas sobre esta política o desea presentar una solicitud de cancelación, reagendamiento o reembolso, puede comunicarse con nosotros a través de:

Estamos para ayudarle

Atendemos sus solicitudes de cancelación, reagendamiento o reembolso conforme a esta política y a la normativa colombiana aplicable.

CORREO ELECTRÓNICO

agenda@elmedicofuncional.com