

POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

Hospital Integral by Medistat

Versión 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 20 febrero 2026

1. OBJETIVO

La presente Política de Reembolsos y Devoluciones regula las condiciones bajo las cuales Hospital Integral by Medistat podrá analizar solicitudes de devolución de dinero, reembolsos, créditos, compensaciones o ajustes económicos relacionados con los servicios prestados por la institución.

La contratación de cualquier servicio ofrecido por Hospital Integral by Medistat implica la aceptación expresa de esta política.

2. PRINCIPIO GENERAL

Los servicios de salud constituyen actos profesionales individualizados que implican la utilización de recursos humanos, técnicos, científicos, administrativos, tecnológicos y materiales.

Por su naturaleza, la contratación de un servicio de salud no garantiza resultados específicos ni genera automáticamente derecho a devolución económica.

Toda solicitud será evaluada individualmente conforme a los antecedentes clínicos, administrativos y contractuales aplicables.

3. SERVICIOS NO REEMBOLSABLES

Salvo disposición legal expresa en contrario o resolución escrita emitida por la Administración General o la Dirección Médica del Hospital Integral by Medistat, no procederán reembolsos respecto de servicios que hayan sido prestados total o parcialmente.

Lo anterior incluye, de forma enunciativa pero no limitativa:

- a) Servicios médicos generales.
- b) Servicios de especialidades médicas.
- c) Procedimientos médicos, quirúrgicos, estéticos, reconstructivos, funcionales o mínimamente invasivos.

d) Tratamientos preventivos, terapéuticos, regenerativos, hormonales, metabólicos o de control de peso.

e) Servicios de enfermería, rehabilitación, fisioterapia, nutrición, psicología y demás profesiones afines a la salud.

f) Servicios diagnósticos, de laboratorio clínico, gabinete, monitoreo, evaluación, valoración o seguimiento.

g) Cualquier otro servicio profesional de salud brindado por Hospital Integral by Medistat, sus colaboradores, médicos, especialistas, contratistas o proveedores autorizados.

La ausencia de un servicio específico dentro de la presente política no podrá interpretarse como una exclusión de esta disposición.

4. MEDICAMENTOS, INSUMOS Y PRODUCTOS SANITARIOS

Por razones de bioseguridad, control sanitario, trazabilidad y protección del paciente, no procederán devoluciones, cambios ni reembolsos respecto de:

a) Medicamentos.

b) Productos farmacéuticos.

c) Productos biológicos.

d) Material médico o quirúrgico.

e) Dispositivos médicos.

f) Implantes.

g) Materiales estériles.

h) Insumos utilizados o preparados para la atención del paciente.

i) Cualquier producto dispensado, reservado, preparado, abierto, manipulado o entregado por el Hospital Integral by Medistat o su farmacia.

5. PAQUETES, PROMOCIONES Y OFERTAS ESPECIALES

Los paquetes promocionales, descuentos especiales, campañas publicitarias, ofertas temporales, bonos, créditos promocionales y beneficios comerciales constituyen ventas especiales.

Salvo autorización expresa y escrita de la Administración General:

- No son reembolsables.
 - No son transferibles.
 - No son canjeables por dinero.
 - No generan derecho adquirido para promociones futuras.
-

6. ABANDONO DE TRATAMIENTO

Cuando un paciente suspenda voluntariamente un tratamiento o programa de atención:

- No existirá obligación automática de devolución.
 - El Hospital podrá valorar únicamente los servicios pendientes de ejecución.
 - Los costos administrativos, clínicos, profesionales y operativos ya generados podrán ser deducidos.
-

7. REACCIONES ADVERSAS Y EVENTOS MÉDICOS

La aparición de efectos secundarios, reacciones adversas, respuestas biológicas inesperadas o resultados diferentes a los esperados no constituye automáticamente fundamento para devolución económica.

Toda intervención médica implica riesgos inherentes conocidos o potenciales que son explicados mediante la información médica correspondiente y, cuando aplique, mediante consentimiento informado.

8. CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

Los consentimientos informados firmados por el paciente formarán parte integral del análisis de cualquier reclamación, devolución o solicitud administrativa.

La firma de un consentimiento informado constituye evidencia de que el paciente recibió información sobre:

- Riesgos.
- Beneficios.

- Alternativas.
 - Posibles complicaciones.
 - Limitaciones del procedimiento.
-

9. RESERVAS QUIRÚRGICAS Y DEPÓSITOS

Los procedimientos quirúrgicos o especializados podrán requerir adelantos, depósitos o pagos parciales.

Dichos montos podrán destinarse a:

- Reserva de agenda.
- Bloqueo de espacios clínicos.
- Preparación administrativa.
- Materiales.
- Equipos.
- Costos operativos.

Si el paciente cancela unilateralmente, el Hospital podrá retener total o parcialmente dichos montos de acuerdo con los costos efectivamente incurridos.

10. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO

Toda solicitud deberá presentarse formalmente por escrito e incluir:

- Nombre completo.
 - Identificación.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.
 - Número de factura.
 - Motivo detallado de la solicitud.
 - Documentación de respaldo, cuando exista.
-

11. PLAZO DE RESOLUCIÓN Y FUNDAMENTO LEGAL

Una vez recibida formalmente la solicitud completa, el Hospital Integral dispondrá de un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días naturales para emitir resolución administrativa.

Durante dicho período podrá solicitar información adicional, revisar expedientes clínicos, consultar especialistas y analizar toda la documentación relacionada.

La resolución se fundamentará, entre otros, en:

- Constitución Política de Costa Rica.
- Código Civil de Costa Rica.
- Código de Comercio de Costa Rica.
- Ley General de Salud.
- Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.
- Ley N.º 8968 de Protección de Datos.
- Normativa del Colegio de Médicos y Cirujanos.
- Consentimientos informados.
- Expediente clínico.
- Políticas institucionales vigentes.

La presentación de una solicitud no implica aceptación de responsabilidad ni obligación de devolución.

12. FORMA DE REEMBOLSO

Cuando proceda un reembolso, este se realizará mediante transferencia bancaria a nombre del titular del servicio o por el mecanismo autorizado por la Administración General.

13. FACULTAD DE NEGACIÓN

Hospital Integral by Medistat podrá rechazar solicitudes de devolución cuando:

- El servicio haya sido prestado total o parcialmente.
 - Existan insumos utilizados.
 - Exista consentimiento informado firmado.
 - Exista incumplimiento de indicaciones médicas.
 - La solicitud carezca de fundamento razonable.
-

14. INFORMACIÓN FALSA U OMITIDA

La omisión, ocultamiento o falsedad de información relevante por parte del paciente podrá ser considerada al resolver cualquier reclamación o solicitud de devolución.

15. INTERPRETACIÓN Y RESERVA INSTITUCIONAL

La presente política deberá interpretarse conforme a los principios de buena fe, seguridad jurídica, protección de la salud y continuidad de la atención médica.

La aprobación excepcional de una devolución no constituirá precedente obligatorio para futuros casos.

16. RESULTADOS MÉDICOS Y EXPECTATIVAS DEL PACIENTE

El paciente reconoce que los resultados pueden variar entre personas debido a factores biológicos, médicos, genéticos y conductuales.

La satisfacción subjetiva del paciente no constituye por sí sola evidencia de incumplimiento profesional.

17. INCUMPLIMIENTO DE INDICACIONES MÉDICAS

No procederán devoluciones cuando los resultados puedan haberse visto afectados por:

- Inasistencia a controles.
 - Abandono de tratamiento.
 - Omisión de medicamentos prescritos.
 - Incumplimiento de recomendaciones médicas.
 - Actividades contraindicadas.
-

18. INASISTENCIA Y REPROGRAMACIÓN DE CITAS

Las citas reservadas podrán considerarse consumidas total o parcialmente cuando se haya reservado recurso profesional, espacio clínico o equipo especializado.

Las reprogramaciones estarán sujetas a disponibilidad institucional.

19. OPINIONES EXTERNAS

La opinión emitida por profesionales externos no obliga al Hospital Integral by Medistat a reconocer responsabilidad ni a aprobar devoluciones.

20. DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

El expediente clínico, consentimientos informados, notas médicas, registros electrónicos, comunicaciones institucionales y demás documentación relacionada constituirán medios válidos para resolver cualquier solicitud.

21. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Las comunicaciones realizadas mediante WhatsApp, correo electrónico, formularios web u otros medios digitales podrán ser utilizadas como respaldo administrativo de las gestiones realizadas.

22. FUERZA MAYOR

Eventos extraordinarios fuera del control razonable del Hospital podrán justificar modificaciones operativas, reprogramaciones o ajustes administrativos sin generar automáticamente derecho a devolución.

23. JURISDICCIÓN APLICABLE

Toda controversia relacionada con esta política se regirá por la legislación vigente de la República de Costa Rica y será conocida por las autoridades y tribunales competentes de dicho país.

24. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Hospital Integral by Medistat podrá modificar, actualizar o sustituir la presente política cuando resulte necesario por razones legales, regulatorias, operativas o institucionales.

Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación oficial por los medios que el Hospital considere pertinentes.

25. ACEPTACIÓN

La contratación, utilización o solicitud de cualquier servicio ofrecido por Hospital Integral by Medistat implica la aceptación expresa de la presente Política de Reembolsos y Devoluciones.