

LABORATORIO CLINICO	ANEXO		VERSION	1
	CODIGO DIF-A-33	 Laboratorio Clínico Especializado Aida Ascencio S.A.S	VIGENCIA DESDE	5 DE JULIO 2022
			PAGINAS	1 DE 1
<b>POLITICA DE DEVOLUCION DE DINERO</b>				

De conformidad con el código de comercio y el estatuto del consumidor, ley 1480 de octubre de 2011 acerca de DEVOLUCIÓN DE DINERO, AIDALAB SAS establece el proceso, según las siguientes consideraciones:

**1. SI LA PRUEBA FUE TOMADA:**

- a. Si el examen solicitado por el paciente fue tomado y procesado no habrá lugar a devolución del dinero.
- b. Si el examen no fue solicitado por el paciente pero fue tomado y procesado por error del Laboratorio se hará la respectiva devolución del dinero.

**2. SI LA PRUEBA NO FUE TOMADA:**

- a. Si el paciente solicito el examen y este fue ingresado al sistema, pero posteriormente desiste de hacerse la prueba, se realizará la devolución del dinero.
- b. Si el pago es realizado por medio de datafono (tarjetas crédito, débito), se realizará la devolución haciéndose el respectivo descuento cobrado por el banco (comisión y retención en la fuente).
- c. Si el pago fue realizado en efectivo, transferencia y/o código QR, se hará la devolución sin descuento alguno.

**3.** El valor cancelado por los exámenes cuyas muestras no recoge o no se toma el paciente, no se devuelve. El paciente tendrá un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha del ingreso para traer o tomarse la muestra. Si se excede este término, no tendrá a lugar la recepción y procesamiento de la muestra ni a la devolución del dinero.

**4.** En caso de que el paciente no decida tomarse el examen que ha cancelado, este puede hacer uso de este valor en los treinta días posteriores al pago, abonándolo para el procesamiento de otro examen o cediéndolo a quien considere pertinente (familiar o amigo).

**5.** En el momento de cumplir con las condiciones requeridas para la devolución del dinero, es necesario:

a. Diligenciar el formato **DIF-F-41 SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO**

b. Si el valor cancelado fue realizado por transferencia o código QR, es necesario que adjunte el comprobante de pago en estado APROBADO, donde se evidencie el valor cancelado a este establecimiento.

**6.** El tiempo establecido para la verificación y resolución de este trámite es de máximo quince (15) días hábiles.

CONTROL DE CAMBIOS							
ELABORADO POR (nombre, apellido y cargo)	FECHA DE ELABORADO	REVISADO (nombre, apellido y cargo)	FECHA DE REVISADO	APROBADO (nombre, apellido y cargo)	FECHA DE APROBACIÓN	NOVEDAD	Versión
Luz Marina Ríos Vanegas - Contadora	17-06-2022	Nancy Alexandra Amaya Donoso – Directora de calidad y de laboratorio	5 - 07-2022	Ingrid Johanna Osorio Angulo – Directora financiera	5 - 07-2022	Creación del Documento	1