

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

Dra. Liz Tortolero – Psicóloga y Psicoterapeuta

Última actualización: 01 Enero 2025

Sitio web: www.draliztortolero.com

Correo de contacto: dra.liztortolero@gmail.com

El presente documento establece las **condiciones de servicio, términos de contratación, límites de responsabilidad y políticas de atención** de los servicios psicológicos, terapéuticos y educativos ofrecidos por la Dra. Liz Tortolero, psicóloga con cédula profesional 4514015 por la UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUADALAJARA, y maestrías en terapia familiar, desarrollo humano y educación especial.

Al contratar, reservar, recibir o pagar cualquier servicio profesional, ya sea terapia individual, de pareja, evaluación psicológica, intervención breve, charlas o talleres, o cualquier otro servicio, relacionado con su profesión, el usuario declara haber leído y aceptado las siguientes condiciones:

1. Naturaleza del servicio

Los servicios que ofrece la Dra. Liz Tortolero son de carácter **psicológico, terapéutico, educativo y orientador**. No sustituyen servicios médicos, psiquiátricos, legales ni de emergencia. No se realizan diagnósticos médicos ni se expiden recetas, certificados de incapacidad, constancias para trámites judiciales o escolares, salvo en los casos previamente acordados para evaluaciones clínicas específicas, previamente acordado con la Dra. Liz Tortolero, y que quede por escrito y firmado por ambas partes.

2. Población atendida

La atención está dirigida a personas mayores de edad, parejas y menores de edad acompañados por sus padres o tutores legales, quienes deben firmar los documentos correspondientes. La Dra. Liz se reserva el derecho de no brindar atención, cuando la problemática exceda su campo de competencia o requiera referencia o canalización especializada.

3. Modalidad, duración y frecuencia

Las sesiones se ofrecen en modalidad **presencial o en línea**, según disponibilidad. La duración es de **50 minutos**, y la frecuencia se acuerda de forma colaborativa, dependiendo del motivo de consulta y proceso terapéutico.

En el caso de talleres, pláticas o asesorías grupales, la duración, costos y condiciones específicas se informarán previamente. Al hacer el pago de dichos servicios, ud., acepta los términos y condiciones en la presente.

4. Pago y confirmación

Los servicios se pagan **por adelantado**. No se agenda ni garantiza ninguna cita sin confirmación de pago reflejada en el estado de cuenta o sistema correspondiente.

Se aceptan pagos vía transferencia, efectivo, tarjetas de crédito o débito, y plataformas electrónicas como Stripe o PayPal. En caso de requerir factura, debe solicitarse al momento de realizar el pago. No se aceptan pagos con cheques ni en plataformas no autorizadas.

5. Cancelaciones, reprogramaciones y no presentación

Toda cita debe **cancelarse o reprogramarse con al menos 48 horas hábiles de anticipación**. Cancelaciones fuera de este plazo, o la no asistencia sin aviso, implican la **pérdida total de la sesión**, sin posibilidad de reembolso o reagendamiento.

La reprogramación está sujeta a la **disponibilidad de agenda** y se realizará únicamente para el mismo paciente. **Las sesiones son personales e intransferibles.** No se permite que otra persona acuda en lugar del titular de la sesión.

6. No reembolsos

No se realizan **reembolsos por motivos subjetivos**, como insatisfacción con el estilo terapéutico, incomodidad emocional o cambio de opinión. La psicoterapia es un proceso que implica responsabilidad compartida, y su impacto no puede garantizarse ni medirse con criterios comerciales.

Si un servicio se cancela por parte de la Dra. Liz Tortolero, se ofrecerá una reprogramación sin costo adicional. En casos excepcionales y justificados, podrá valorarse un reembolso parcial o total, según el caso, debiendo firmar en físico, una carta de reembolso recibido.

7. Límites del servicio

La Dra. Liz Tortolero no se hace responsable por decisiones, acciones o consecuencias derivadas del uso o interpretación que el paciente haga del contenido de las sesiones. Las sesiones no constituyen asesoría legal, financiera, médica ni sustituyen tratamientos farmacológicos.

El paciente reconoce que los resultados del proceso dependen de múltiples factores, incluidos su compromiso, apertura, constancia y realidad psicosocial.

8. Confidencialidad y grabaciones

La información compartida en sesión es **confidencial**, conforme a la Ley General de Salud y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Se resguardará de manera segura en medios físicos o digitales protegidos.

Solo en los siguientes casos se podrá romper la confidencialidad:

- Riesgo inminente para la vida del paciente o de terceros.
- Indicios de abuso a menores o personas en situación de vulnerabilidad.
- Mandato judicial.
- Supervisión clínica (de manera anónima).

No está permitido grabar las sesiones sin consentimiento expreso. La Dra. Liz podrá grabar sesiones únicamente si el paciente lo autoriza por escrito, y solo para fines clínicos, supervisión o mejora del servicio, bajo resguardo confidencial.

9. Protección de datos personales y financieros

Los datos personales, clínicos y financieros recabados serán utilizados exclusivamente para los fines del servicio: evaluación, intervención, contacto, facturación y seguimiento clínico. No se venderán ni compartirán con terceros sin autorización.

Los pagos en línea se procesan a través de plataformas seguras (Stripe, PayPal, Clip u otras certificadas). No se almacenan datos completos de tarjetas. Se toman medidas razonables de seguridad y cifrado conforme a lo establecido en la ley mexicana.

10. Uso del sitio web y redes sociales

El contenido del sitio web www.draliztortolero.com, redes sociales o materiales compartidos tiene **finés educativos, preventivos y de reflexión**, y **no sustituye una sesión clínica personalizada.** El acceso al contenido implica aceptación de los términos de uso. Se prohíbe su reproducción sin autorización.

La Dra. Liz no se responsabiliza por interpretaciones erróneas, uso inadecuado del contenido o consecuencias derivadas de seguir consejos generales fuera del contexto terapéutico.

11. Aceptación de condiciones

El paciente declara haber leído, comprendido y aceptado estas condiciones. El uso de los servicios implica su conformidad con este documento, que puede actualizarse sin previo aviso.

Las actualizaciones se informarán por los canales disponibles y estarán vigentes desde su publicación.

12. Contacto y dudas

Cualquier aclaración, solicitud o comentario sobre estas condiciones puede realizarse vía correo electrónico a:

Dra. Liz Tortolero

dra.liztortolero@gmail.com

www.draliztortolero.com