

Organiza:



Apoya:



Caja de herramientas de **Turismo de Salud**

Herramienta **#4**

**Modelo básico de contrato con
pacientes** para su coordinación



Nombre documento:

Documento serie. Caja de herramientas de turismo de salud para empresarios de turismo. Documento serie. Documento 4/4.

Operado por:

Geomedical Consulting (Geomedical.co).

Directores temáticos: Juan Pablo Salazar Arias, Andrés Felipe Martínez Gómez

Elaborada para:

Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín | Cluster Turismo Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia | GreaterMedellín Convention & Visitors Bureau. 2026

Aclaración:

El presente documento pretende ser usado como una guía ilustrativa y pedagógica para empresarios del sector turismo de la ciudad de Medellín-Colombia. Su contenido debe ser modificado, revisado y actualizado para cada empresa y para cada situación en particular. Los autores y quienes publican esta guía no se hacen responsables por su uso indebido, aplicación inadecuada o interpretación errónea.

Prohibida su reproducción parcial o total para fines comerciales sin permiso expreso de los autores.



Tabla de contenido

Tabla de contenido

3

Introducción

4

¿Cómo usar esta herramienta?

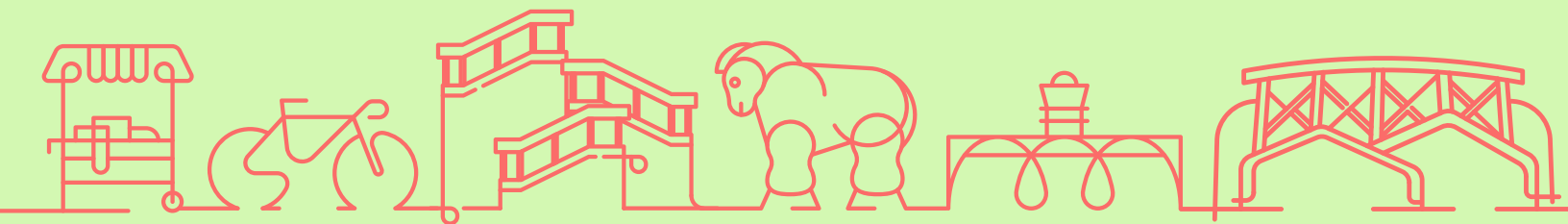
7

Consideraciones previas

9

Modelo de contrato con paciente

16





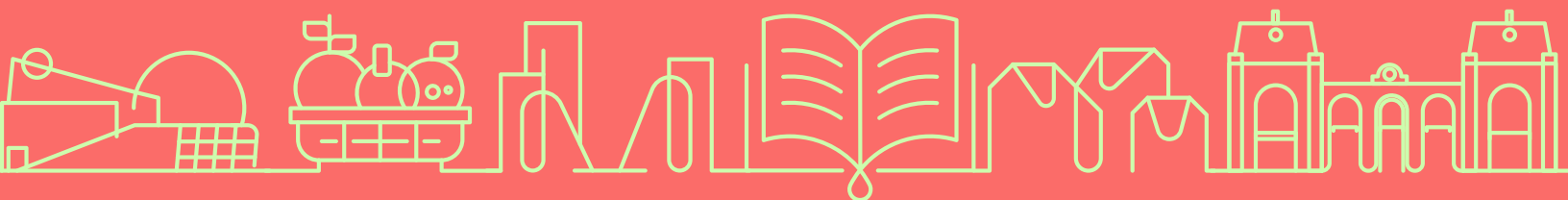
Introducción

Este documento hace parte de una **Caja de Herramientas de Turismo de Salud** desarrollada por la **Cámara de Comercio de Medellín** para Antioquia, a través del **Cluster Turismo**, gracias al trabajo articulado con la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín y el Greater Medellín Convention & Visitors Bureau.

Su propósito es poner a disposición de los empresarios del ecosistema turístico herramientas prácticas, claras y alineadas con **la realidad del turismo de salud**, que faciliten la operación, la coordinación y la comercialización de servicios dirigidos a pacientes internacionales.

Medellín se ha consolidado en los últimos años como uno de los destinos de turismo de salud más relevantes de América Latina. La ciudad combina **una oferta médica de alta calidad**, talento humano reconocido, infraestructura hospitalaria moderna y un sector turístico cada vez más preparado para atender a pacientes y acompañantes que buscan no solo servicios de salud, sino experiencias seguras, confiables y humanas. Este crecimiento ha generado un **impacto positivo en la economía local** y ha puesto en evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades empresariales y los estándares operativos del ecosistema.

En ese contexto, la **herramienta #4** responde a una necesidad concreta identificada junto a los empresarios: contar con un modelo básico de contrato con pacientes que sirva como referencia para la coordinación de servicios, **la definición de responsabilidades y la construcción de relaciones claras y transparentes entre las empresas turísticas y los pacientes internacionales**. Este tipo de herramientas contribuye a **reducir riesgos, mejorar la confianza y profesionalizar la prestación de servicios** en un segmento altamente sensible y regulado.



Esta caja no debe entenderse como un documento aislado, sino como parte de una visión integral de ciudad, que busca fortalecer la articulación público-privada, elevar los estándares del sector y **consolidar a Medellín como un destino competitivo, confiable y sostenible en turismo de salud.** Su uso adecuado permitirá a las empresas avanzar con mayor seguridad en este segmento, alineándose con las buenas prácticas internacionales y con las expectativas reales de los pacientes que eligen a Medellín para cuidar su salud.



Es importante aclarar y recordar que la presente herramienta ha sido construida teniendo en cuenta normatividad vigente relacionada con los temas; **dicha normatividad está sujeta a ser cambiada o actualizada en cualquier momento, lo que podría provocar que alguna información quede desactualizada en la fecha de consulta de la misma.** Se recomienda a los empresarios y lectores de esta herramienta verificar la vigencia de las normas y leyes aquí referenciadas.



Nota metodológica:

Las herramientas que integran esta caja fueron definidas a partir de un proceso participativo con empresarios del sector de turismo de salud, en el que se identificaron las principales necesidades, brechas y oportunidades de mejora en sus organizaciones. A través de los espacios de encuentro, que incluyeron talleres, charlas grupales y asesorías individuales, se priorizaron aquellas herramientas con mayor pertinencia y aplicabilidad práctica para el contexto del sector y de la ciudad.

Para la definición de los elementos que la componen se tuvo en cuenta la reiteración con la que una necesidad fue mencionada por los empresarios participantes, el potencial de la herramienta para generar mejoras concretas y medibles en la gestión empresarial, y su viabilidad de implementación en empresas de distintos tamaños y niveles de madurez organizacional; así como los análisis realizados en el marco del Comité Operativo y Comité Directivo del proyecto, en los que participan la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín, el Greater Medellín Convention & Visitors Bureau y el *Cluster Turismo*, como actores expertos en el tema.





¿Cómo usar esta herramienta?

Esta herramienta ha sido concebida como un ejercicio pedagógico y orientador, no como un modelo rígido ni como un documento de aplicación automática. **Su propósito principal es acompañar a los empresarios del sector turismo de Medellín - Colombia en la comprensión de las particularidades, responsabilidades y buenas prácticas asociadas a la atención y coordinación de pacientes en el marco del turismo de salud y bienestar.**

Los contenidos aquí presentados funcionan como referentes ilustrativos que permiten visualizar escenarios habituales, identificar elementos clave y reflexionar sobre las necesidades reales de este segmento. Cada empresa opera bajo condiciones distintas: tipo de servicio, nivel de especialización, mercado objetivo, estructura interna, alianzas con instituciones de salud y marco jurídico aplicable. **Por esta razón, ningún documento incluido debe ser utilizado de forma literal o estandarizada.**

Se espera que cada organización revise, adapte, complemente y personalice las herramientas de acuerdo con su realidad operativa, su modelo de negocio y el tipo de pacientes que atiende. En muchos casos, será necesario contar con el acompañamiento de asesores legales, expertos en turismo de salud o profesionales del sector para asegurar que los documentos finales respondan adecuadamente a las normativas vigentes y a las mejores prácticas del mercado.



El objetivo de esta herramienta no es imponer formatos, sino facilitar la comprensión del turismo de salud y bienestar como una actividad especializada, que requiere claridad en los acuerdos, responsabilidad en la gestión del paciente y coherencia entre lo que se promete y lo que se ofrece.

A través de estas herramientas, **se busca que los empresarios comprendan mejor las expectativas de los pacientes, los riesgos asociados, la importancia de la coordinación entre actores y el valor de operar con criterios profesionales y éticos.**

En síntesis, esta herramienta debe entenderse como un punto de partida, un apoyo práctico para fortalecer capacidades, reducir barreras de entrada y promover una oferta turística más preparada, consciente y alineada con las dinámicas del turismo de salud y bienestar, **contribuyendo así al posicionamiento de Medellín como un destino serio, confiable y competitivo en este segmento.**





Consideraciones previas – Guía

La necesidad de establecer acuerdos contractuales claros con el paciente en el turismo de salud y bienestar.

En el turismo tradicional, la relación entre el visitante y el prestador de servicios suele ser implícita, fragmentada y de corta duración. Reservas hoteleras, tiquetes aéreos, excursiones o traslados se rigen, en la mayoría de los casos, por condiciones generales aceptadas de manera automática, **con contratos de adhesión estandarizados y con un nivel de riesgo relativamente bajo para ambas partes**. Sin embargo, el turismo de salud y bienestar se mueve en una lógica completamente distinta, donde **confluyen variables clínicas, emocionales, legales, éticas y operativas que hacen imprescindible establecer acuerdos claros, explícitos y documentados entre el paciente y la empresa que coordina su experiencia**.

En este contexto, la firma de un documento con peso contractual no debe entenderse como una barrera, una desconfianza hacia el paciente o una práctica excesivamente rígida, sino como **una herramienta de protección mutua**, de claridad y de profesionalización del servicio. La experiencia acumulada en destinos maduros de turismo médico demuestra que **la ausencia de acuerdos claros es una de las principales fuentes de conflictos, reclamaciones, expectativas irreales y riesgos legales** para agencias, facilitadoras y operadores turísticos especializados.

¿Por qué es necesario un contrato en turismo de salud?

El paciente que viaja por motivos de salud no es un turista convencional. Se encuentra en **una situación de mayor vulnerabilidad física y emocional, toma decisiones basadas en información médica, confía en terceros para coordinar aspectos sensibles de su viaje y, en muchos casos, realiza inversiones económicas significativas**. Esta condición especial exige un marco de relación distinto, donde queden claramente definidos los alcances del servicio, las responsabilidades de cada actor y las limitaciones inherentes a la intermediación turística.

Desde la perspectiva de la empresa, el contrato cumple varias funciones esenciales:

- **Reduce la incertidumbre jurídica** al dejar constancia de lo que se ofrece y de lo que no hace parte del servicio.
- **Protege frente a reclamaciones** improcedentes, derivadas de expectativas no realistas o de interpretaciones erróneas del rol de la agencia o facilitadora.
- **Establece un marco ético y profesional,** alineado con estándares internacionales de turismo de salud.
- **Facilita la gestión de riesgos,** especialmente en situaciones clínicas imprevistas, cambios en el estado de salud del paciente o modificaciones del plan inicial.

Desde la perspectiva del paciente, un contrato claro aporta transparencia, confianza y seguridad, al permitirle comprender exactamente qué puede esperar del servicio contratado y cuáles son los límites de la intervención de la empresa turística frente a los prestadores de salud.



El equilibrio necesario: turismo vs. turismo de salud

Es importante subrayar que el **uso de contratos individuales con cada visitante no es una práctica habitual en el turismo convencional,** y pretender trasladar mecánicamente esta lógica al turismo de salud sin adaptación puede generar fricciones innecesarias. El reto está en encontrar un equilibrio adecuado, donde el documento contractual no se perciba como un elemento hostil, sino como una guía clara que acompaña al paciente durante todo su proceso.

En turismo de salud, el contrato no busca regular la práctica médica –que corresponde exclusivamente a los profesionales y a las instituciones de salud– sino definir el alcance de la coordinación, la intermediación y los servicios turísticos y logísticos que presta la agencia o facilitadora. Esta diferenciación es fundamental y debe quedar explícitamente reflejada en el documento.

Alineación con estándares internacionales

Las buenas prácticas internacionales en turismo médico y bienestar recomiendan de forma reiterada la formalización de acuerdos claros con el paciente. **La norma ISO 22525**, orientada a servicios de turismo médico, pone énfasis en la necesidad de una comunicación transparente, en la definición de roles y responsabilidades, y en la gestión adecuada de expectativas del paciente internacional. Dentro de este marco, **el uso de documentos contractuales adaptados al contexto local se considera una herramienta clave para asegurar coherencia, trazabilidad y calidad en el servicio.**

De igual manera, las recomendaciones de sellos de calidad internacionales como **TEMOS INTERNATIONAL** y **GHA** destacan la importancia de reducir riesgos legales y operativos mediante la formalización de procesos, especialmente en la relación con pacientes internacionales. Esto incluye la claridad sobre quién coordina, quién decide, quién responde y **en qué momentos la responsabilidad pasa del ámbito turístico al ámbito estrictamente clínico.**

¿Qué protege un contrato con el paciente?

Un contrato bien estructurado protege múltiples dimensiones de la operación en turismo de salud:

- 1** Protege a la empresa frente a **responsabilidades médicas que no le corresponden**, dejando claro que no diagnostica, no prescribe ni interviene en decisiones clínicas.
- 2** Protege al paciente al establecer compromisos claros sobre **información, acompañamiento y coordinación.**
- 3** Protege la relación comercial al definir **condiciones económicas, políticas de cancelación y escenarios de cambio.**
- 4** Protege la reputación del destino al **fomentar prácticas profesionales y alineadas con estándares internacionales.**
- 5** Protege al ecosistema al delimitar correctamente **la interacción entre agencias, clínicas, hoteles y otros actores.**

Elementos clave que deben aclararse en el contrato

A continuación, se ilustran al menos **diez aspectos fundamentales** que deberían abordarse en un documento contractual con pacientes en turismo de salud y bienestar:

1 Alcance del servicio de la agencia o facilitadora

Es indispensable definir de manera precisa **qué servicios están incluidos** (coordinación, logística, acompañamiento, información) y cuáles no lo están.

2 Diferenciación clara entre servicios turísticos y servicios médicos

El contrato debe aclarar que la empresa **no presta servicios de salud** ni sustituye la relación médico-paciente.

3 Responsabilidad frente a decisiones clínicas

Debe quedar explícito que las decisiones médicas son **responsabilidad exclusiva del profesional de la salud y del paciente**.

4 Gestión de información y documentación médica

Se deben establecer límites claros sobre el manejo, transmisión y custodia de información médica, **respetando la confidencialidad**.

5 Condiciones económicas y formas de pago

Incluyendo honorarios de coordinación, servicios incluidos, servicios no incluidos y posibles costos adicionales.

6 Políticas de cancelación, reprogramación y reembolsos

Especialmente relevantes ante cambios en la **condición de salud del paciente.**

7 Riesgos inherentes al viaje y al procedimiento

No para alarmar, sino para dejar constancia de que **existen variables que escapan al control de la agencia.**

8 Responsabilidad frente a terceros

Aclarando el rol de la empresa frente a **clínicas, médicos, hoteles y otros proveedores.**

9 Limitaciones del acompañamiento

Definir hasta dónde llega el acompañamiento y en qué situaciones **no es posible intervenir.**

10 Marco legal aplicable y jurisdicción

Fundamental en operaciones con **pacientes internacionales.**



A estos elementos pueden sumarse otros como manejo de quejas, resolución de conflictos, uso de imagen o consentimiento informado para actividades no clínicas, **siempre adaptados a la realidad de cada empresa.**



Un instrumento para comprender el turismo de salud y bienestar

Más allá de su función legal, el contrato cumple un **rol pedagógico tanto para la empresa como para el paciente**. Obliga a reflexionar sobre el verdadero alcance del servicio, sobre las expectativas que se generan y sobre la responsabilidad que implica coordinar experiencias de salud fuera del país de origen del paciente.

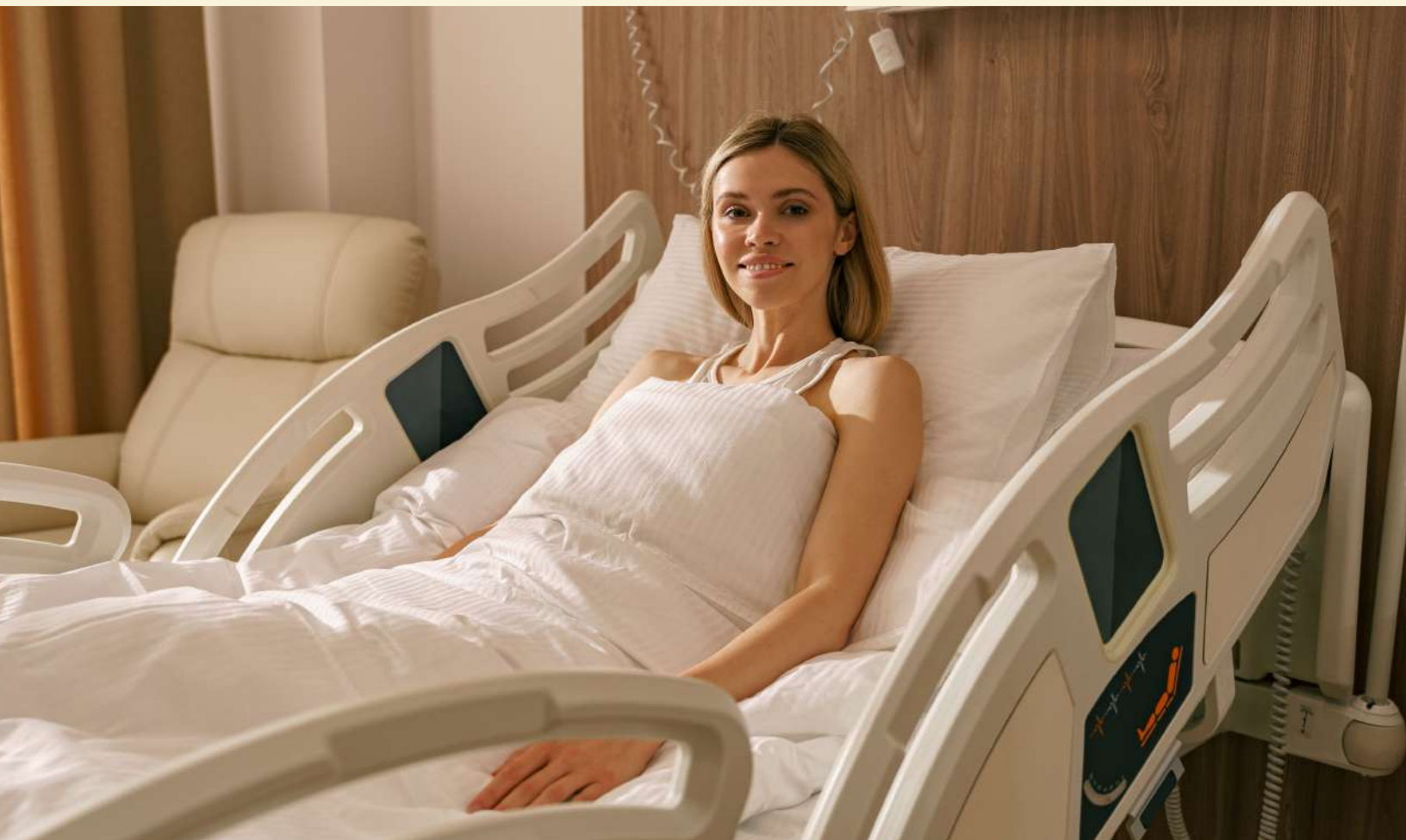
En este sentido, el contrato se convierte en una herramienta que ayuda a comprender las particularidades del turismo de salud y bienestar, un segmento que exige **mayor preparación, sensibilidad y profesionalismo que el turismo convencional**.

Disminuir el riesgo como principio estratégico

Uno de los principios fundamentales en el turismo de salud es **la gestión y disminución del riesgo**. No se trata de eliminarlo –lo cual sería irreal– sino de identificarlo, comunicarlo y gestionarlo de manera responsable. El contrato es uno de los instrumentos más eficaces para este fin, **siempre que sea utilizado con criterio, flexibilidad y coherencia**.

Un documento bien diseñado no rigidiza la experiencia, sino que la ordena, genera confianza y establece una base sólida para relaciones sostenibles en el tiempo. En destinos como Medellín, donde el turismo de salud continúa creciendo y sofisticándose, este tipo de herramientas **resultan esenciales para consolidar un ecosistema serio, confiable y alineado con las mejores prácticas internacionales**.

La elaboración y uso de un contrato con pacientes en turismo de salud y bienestar no debe entenderse como una imposición formal, **sino como una necesidad estratégica, un acto de responsabilidad empresarial y una señal clara de madurez del sector.** Utilizado correctamente, este instrumento contribuye a proteger a todos los actores involucrados y **a fortalecer el posicionamiento de Medellín como un destino líder en turismo de salud,** basado en la confianza, la claridad y la calidad del servicio.



Elementos presentados en diferentes documentos

Los elementos presentados como **“mínimos” no necesariamente deben ser incluidos todos en el contrato pues algunos de los elementos,** por ejemplo, pueden ser incluidos en los términos y condiciones del servicio, en la política de devolución y solución de conflictos, en la aceptación de política de reservas o en otros documentos asociados. **No todo debe ser incluido** y se evidencia que a nivel mundial muchas empresas lo presentan todo - no en un contrato - sino en un formato de aceptación. No existe una única manera de hacerlo “idealmente”.



Modelo de contrato con paciente

Entre:

[Nombre de la Empresa], empresa facilitadora de turismo de salud, legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, con domicilio en **[dirección]**, identificada con NIT **[NIT]**, representada legalmente por **[nombre del representante legal]**, quien actúa en nombre y representación de la sociedad, en adelante denominada **“La Empresa”**.

Y,

[Nombre del Paciente], identificado con **[tipo de documento y número]**, con domicilio en **[dirección completa, ciudad y país]**, en adelante denominado **“El Paciente”**.

La Empresa y El Paciente, en conjunto denominados **“Las Partes”**, acuerdan establecer el presente contrato para regular los términos y condiciones de los servicios de turismo de salud que **La Empresa** ofrece al paciente internacional, dentro del marco del turismo de salud y bienestar.

OBJETO

El presente contrato tiene como objeto la prestación de servicios integrales de facilitación, coordinación y acompañamiento en turismo de salud por parte de **[Nombre de la Empresa]** a favor de **El Paciente**, quien manifiesta su intención de desplazarse a la República de Colombia con el fin de recibir atención médica, procedimientos de salud o servicios relacionados con su bienestar.

Estos servicios incluyen la coordinación y organización del traslado desde el país de origen del paciente, el acompañamiento durante su estancia en el destino y la articulación logística necesaria para facilitar su proceso de atención médica, sin que en ningún caso La Empresa preste servicios médicos, emita diagnósticos, formule tratamientos o intervenga en decisiones clínicas, las cuales corresponden exclusivamente a los profesionales de la salud y a las instituciones médicas habilitadas.

ALCANCE DEL SERVICIO

El presente contrato de servicios de turismo de salud establece los términos y condiciones bajo los cuales **[Nombre de la Empresa]** proporcionará atención integral de facilitación a pacientes internacionales. Este alcance podría incluir, pero no se limita a, los siguientes servicios:

• Coordinación médica

Apoyo en la recopilación, organización y transmisión de la información médica suministrada por El Paciente, así como la coordinación administrativa de valoraciones iniciales con profesionales e instituciones de salud. **La Empresa** facilitará la comunicación entre **El Paciente** y los prestadores médicos, sin interferir en la relación médico-paciente ni asumir responsabilidades clínicas.

• Logística de viaje

Organización de itinerarios de viaje, incluidos vuelos internacionales y nacionales, traslados terrestres, orientación sobre requisitos migratorios y asistencia general en el proceso de visa cuando aplique, sin garantizar la aprobación de trámites migratorios, los cuales dependen exclusivamente de las autoridades competentes.

- **Alojamiento y alimentación**

Reserva y coordinación de alojamiento adecuado a las necesidades del paciente, así como orientación sobre opciones de alimentación que respeten los requerimientos dietéticos informados por **El Paciente**. La Empresa actuará como intermediaria entre El Paciente y los proveedores de estos servicios.

- **Asistencia durante el tratamiento**

Acompañamiento administrativo y logístico en cada etapa del proceso médico, incluyendo la coordinación de citas, traslados hacia instituciones de salud y apoyo no clínico durante la estancia del paciente en el destino.

- **Asistencia post-tratamiento**

Seguimiento administrativo posterior al procedimiento médico, facilitando la coordinación de controles, alojamiento de recuperación y transición hacia cuidados ambulatorios, conforme a las indicaciones del equipo médico tratante.

- **Gestión de seguros**

Apoyo en la verificación administrativa de pólizas de seguro médico y en la gestión documental de reclamaciones, cuando aplique, sin asumir responsabilidad por coberturas, exclusiones o decisiones de las aseguradoras.

- **Atención al cliente**

Disponibilidad de canales de atención para resolver inquietudes, brindar orientación y acompañar al paciente durante su estancia, con un enfoque centrado en la experiencia, el bienestar y la comunicación clara.

[Nombre de la Empresa] se compromete a cumplir con estándares elevados de calidad, ética, transparencia y profesionalismo en todas las etapas del proceso.

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Además de las obligaciones descritas en el alcance del servicio, **La Empresa** se compromete a:

- Proporcionar información clara, suficiente y veraz sobre los servicios de facilitación ofrecidos y sobre su rol dentro del proceso de turismo de salud.
- Actuar con diligencia razonable en la coordinación logística y administrativa de los servicios.
- Garantizar que los proveedores turísticos y de apoyo cumplan con estándares mínimos de calidad y seguridad.
- Facilitar la atención y el seguimiento post-tratamiento desde una perspectiva administrativa y de coordinación.
- Coordinar los aspectos logísticos necesarios para brindar una experiencia organizada y coherente.
- Proporcionar múltiples medios de contacto para la comunicación con **El Paciente**.
- Informar y educar a **El Paciente** sobre sus derechos como usuario de servicios de salud y turismo.
- Facilitar, cuando sea pertinente, el acceso a servicios de apoyo emocional o psicológico.
- Recoger y analizar la retroalimentación del paciente como insumo para la mejora continua.

OBLIGACIONES DEL PACIENTE

El Paciente se compromete a:

- Proporcionar información médica completa, veraz y actualizada.
- Comprender que **La Empresa** no garantiza resultados médicos ni clínicos.
- Cumplir con los procedimientos administrativos establecidos.
- Realizar los pagos acordados en los plazos definidos.
- Asistir puntualmente a las citas programadas.
- Seguir las recomendaciones médicas emitidas por los profesionales tratantes.
- Informar oportunamente cualquier cambio en su estado de salud.
- Respetar los horarios, itinerarios y compromisos logísticos.
- Mantener una comunicación activa, respetuosa y transparente con **La Empresa**.
- Participar en encuestas de satisfacción como parte del proceso de mejora.

ESTÁNDARES DE SERVICIO

[Nombre de la Empresa] prestará los servicios bajo principios de calidad, seguridad, continuidad, ética y enfoque centrado en el paciente, alineados con buenas prácticas internacionales de turismo de salud, incluyendo estándares como **ISO 22525** y recomendaciones de modelos de acreditación y certificación internacional.

DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

La Empresa prestará los servicios conforme a los días y horarios acordados en el documento “Agenda y Ruta del Paciente”, enviado previamente al correo electrónico de **El Paciente**.

Cualquier cambio será comunicado con al menos **[número]** días de antelación, salvo situaciones médicas o de fuerza mayor.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

El Paciente mantendrá comunicación constante con su punto de contacto asignado por La Empresa, a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: **[correo]**
- Teléfono: **[número]**
- Dirección: **[dirección]**

La Empresa garantizará respuestas oportunas, claras y respetuosas, facilitando la coordinación y la toma de decisiones informadas.

NATURALEZA DEL ROL DE LA EMPRESA FACILITADORA

Las Partes reconocen y aceptan expresamente que **[Nombre de la Empresa]** actúa única y exclusivamente como empresa facilitadora de turismo de salud, desempeñando funciones de coordinación, acompañamiento administrativo, logística y orientación general dentro del proceso de turismo de salud.

En ningún caso **[Nombre de la Empresa]:**

- Presta servicios médicos o asistenciales.
- Realiza diagnósticos,
- Rescribe tratamientos.
- Ejecuta procedimientos clínicos o quirúrgicos.
- Evalúa resultados médicos.
- No sustituye la relación directa entre El Paciente y los profesionales o instituciones de salud.

La Empresa no es una institución prestadora de servicios de salud (IPS), ni un profesional médico, ni un asegurador, ni un garante de resultados clínicos. Su intervención se limita al acompañamiento no clínico, conforme a las buenas prácticas del turismo de salud.

RELACIÓN ENTRE EL PACIENTE Y LOS PRESTADORES DE SALUD

El Paciente declara conocer y aceptar que la relación médica y clínica se establece directamente entre **El Paciente** y las instituciones de salud, médicos y profesionales tratantes, quienes actúan de manera independiente y autónoma.

Cualquier acto médico, decisión clínica, procedimiento, tratamiento, seguimiento médico o resultado derivado de la atención en salud es responsabilidad exclusiva del prestador de salud y del propio Paciente, dentro del marco de la legislación sanitaria aplicable.

[Nombre de la Empresa] no interviene en dicha relación, no la supervisa, no la dirige y no asume responsabilidad alguna por las decisiones médicas adoptadas.

TOMA DE DECISIONES INFORMADAS

La Empresa podrá apoyar a El Paciente en la organización de información, coordinación de valoraciones médicas, programación de citas y comprensión general del proceso, con el objetivo de facilitar una toma de decisiones informada.

Sin embargo, **Las Partes** acuerdan expresamente que:

- La decisión final de someterse o no a un procedimiento médico.
- La elección del profesional de la salud o institución médica.
- La aceptación de riesgos, beneficios y alternativas.
- La continuidad o suspensión del tratamiento.

corresponden única y exclusivamente a **El Paciente**, quien actúa bajo su propio criterio, autonomía y responsabilidad.

El Paciente declara que comprende que ninguna recomendación logística, informativa o administrativa realizada por **La Empresa** constituye consejo médico, garantía de resultado ni imposición de decisión.

AUSENCIA DE GARANTÍA SOBRE RESULTADOS MÉDICOS

El Paciente reconoce que los resultados de cualquier procedimiento médico o tratamiento dependen de múltiples factores individuales, clínicos y externos, y que **[Nombre de la Empresa]** no ofrece, promete ni garantiza resultados médicos, estéticos, terapéuticos o funcionales.

La Empresa no será responsable por:

- Resultados adversos.
- Complicaciones médicas.
- Insatisfacción con el resultado clínico.
- Prolongación de tiempos de recuperación.
- Cambios en el plan de tratamiento derivados de decisiones médicas.

ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

La responsabilidad de **[Nombre de la Empresa]** se limita estrictamente a:

- La correcta coordinación administrativa y logística de los servicios contratados.
- La comunicación diligente con los actores involucrados.
- El acompañamiento no clínico durante el proceso.
- El cumplimiento de las obligaciones expresamente pactadas en este contrato.

En ningún caso podrá interpretarse que **La Empresa** asume responsabilidades propias de los prestadores de salud, aseguradoras, autoridades sanitarias o terceros proveedores.

DECLARACIÓN EXPRESA DEL PACIENTE

El Paciente declara expresamente que:

- Comprende el rol de empresa facilitadora de **[Nombre de la Empresa]**.
- Entiende que no está contratando servicios médicos con La Empresa.
- Reconoce que la decisión de viajar y recibir atención médica es voluntaria y personal.
- Acepta que su participación en el proceso se basa en su consentimiento informado otorgado directamente al prestador de salud.

COHERENCIA CON BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES

Las Partes reconocen que estas disposiciones se alinean con las buenas prácticas internacionales del turismo de salud, incluyendo principios recogidos en estándares como ISO 22525 y recomendaciones de modelos de certificación internacional, los cuales enfatizan la claridad de roles, la transparencia, la gestión del riesgo y la protección del paciente y del facilitador.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y QUEJAS

[Nombre del punto de contacto] será responsable de gestionar las quejas o inconvenientes presentados por **El Paciente**, conforme a la Política de Garantía y a los Protocolos de Resolución de Incidencias.

La gestión de una queja no implica aceptación automática de responsabilidad por parte de **La Empresa**.

COMPENSACIÓN

El Paciente se compromete a pagar a **[Nombre de la Empresa]** el monto acordado por los servicios de facilitación, el cual asciende a **[monto]**.

El pago se realizará mediante un anticipo del **[%]** al momento de la firma y el saldo restante antes de la prestación del servicio. Toda posible complicación o gasto adicional en el procedimiento de salud debe ser pagada por el paciente.

El incumplimiento de pagos podrá dar lugar a la suspensión o reprogramación de servicios.

CONFIDENCIALIDAD

La Empresa garantizará la confidencialidad de la información personal, médica y financiera del **Paciente**, conforme a su Política de Privacidad y a la legislación colombiana e internacional aplicable en protección de datos.

JURISDICCIÓN

El presente contrato se registrará e interpretará conforme a las leyes de la República de Colombia.

MODIFICACIONES

Cualquier modificación deberá realizarse por escrito y contar con la firma de ambas partes.



Organiza:



Apoya:

