

Política de Cambios, Cancelaciones y Reembolsos

Última actualización: 17 de agosto de 2026

A. Citas y Tratamientos Médicos

A.1 Reprogramación de citas

El paciente puede reprogramar su cita escribiendo a citas@insalud.pe o por WhatsApp, sujeto a la disponibilidad del especialista.

A.2 Cancelación el mismo día del pago (pago con tarjeta)

Si la cancelación se solicita el **mismo día** en que se realizó el pago con tarjeta, y previa aprobación del área de gerencia, se procede a la **anulación de la operación de la tarjeta**. Esta modalidad aplica únicamente cuando la solicitud se presenta el mismo día del pago.

A.3 Cancelación posterior al día del pago

Si la solicitud de devolución se presenta en una fecha posterior al día del pago:

- El paciente debe solicitarla mediante un **formato escrito**.
- La devolución se realiza mediante **transferencia bancaria** a una cuenta propia del paciente.
- El plazo de ejecución es de **15 días** posteriores a la solicitud.
- InSalud retiene un **15% del monto** en concepto de gastos administrativos.

A.4 Servicio ya prestado

Si la consulta o el tratamiento **ya se realizó**, esta política de reembolso no aplica. Un reclamo por insatisfacción con el resultado, o por incumplimiento de lo ofrecido, se gestiona a través de nuestro proceso de atención de quejas:

1. La coordinadora de sede evalúa el caso e intenta resolverlo directamente.
2. Si no es posible resolverlo en sede, se eleva al médico tratante, quien puede corregir la atención o derivar al paciente con otro especialista.
3. Si el paciente continúa inconforme, el caso se eleva a la Jefatura de Operaciones, que evalúa el caso y define la solución más adecuada, la cual puede incluir la repetición del tratamiento, un descuento, o un reembolso parcial, según la situación y en coordinación con el paciente.

Si el paciente no queda conforme con esta gestión interna, puede además presentar su caso ante la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) a través de la línea 113, la aplicación SUSALUD Contigo, o la plataforma sitr.susalud.gob.pe.

B. Pagos realizados a través de la Tienda Virtual

La tienda virtual (tienda.insalud.pe) es el canal donde el paciente puede pagar por adelantado un procedimiento o paquete de tratamientos antes de agendar su cita. No se comercializan productos físicos ni medicamentos a través de este canal.

Los pagos realizados por este medio se rigen por las **mismas condiciones establecidas en la Sección A** de esta política (cancelación el mismo día del pago, cancelación posterior, y tratamiento ya prestado), independientemente de si el pago se realizó en sede o a través de la tienda virtual.

Esta política complementa a nuestros [Términos y Condiciones](#).

Este documento es una versión imprimible de la Política de Cambios, Cancelaciones y Reembolsos publicada en insalud.pe.
En caso de discrepancia, prevalecerá la versión vigente publicada en el sitio web.