Oculoplastic Surgery
Cancun

POLÍTICA INTERNA PARA DEVOLUCIÓN DE ARMAZONES Y MICAS

De los armazones:

1. La devolución de armazones solamente será válida en caso de que presenten defectos de fábrica. No se harán devoluciones de armazones manipulados, rotos , en mal estado por mal uso de los mismos, o cualquier causa injustificada.
2. El cliente debe de verificar el correcto estado de los armazones al momento de la entrega. En caso de algún defecto, deben ser notificados de inmediato, ya que no se harán cambios posteriores
3. Armazones de diseñador: la devolución de armazones se realiza directamente con el proveedor dependiendo de la marca del mismo. Se otorga una garantía de hasta 6 meses en lentes de diseñador, acorde a lo que la marca dicte en cuanto a sus propias políticas de garantía. Dichas políticas pueden variar entre modelos y marcas, y no son dependientes de Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta).
4. Armazones importados: en armazones de marca de importación, no habrá cambio ni devoluciones.
5. Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.

De las micas:

1. La fabricación de micas se realiza en un laboratorio óptico independiente de Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta).
2. El cliente debe de verificar el correcto estado de las micas al momento de la entrega. En caso de rayaduras o algún otro defecto en el montaje, deben ser notificados de inmediato, y se cambiarán por unas nuevas sin ningún costo. Una vez que las micas sean entregadas recibidas de conformidad, no se podrá hacer ninguna reclamación por las causas arriba mencionadas.
3. La visión del ser humano es un fenómeno sumamente complejo. En caso de lentes progresivos o bifocales (en cualquiera de sus variedades) existe la posibilidad de que el cliente no se adapte a este tipo de mica, lo cual se les explica ampliamente al momento de elegirlas, por ende, no aplican para ningún tipo de cambio en caso de no adaptarse.

4. En otros casos como aberraciones ópticas de alto orden, presbicia, ectasias corneales, glaucoma, catarata, patologías retinianas y del vítreo, ambliopía, estrabismo, secuelas de cirugía de párpados, ojo seco, defectos refractivos altos, o cualquier otro diagnóstico oftalmológico; la corrección visual del cliente estará limitada al grado de afectación de su patología de base. En lo mencionado anteriormente, no habrá cambios ni devoluciones.
5. Solamente se harán cambios en micas que presenten disparidad entre la receta médica oftalmológica del estudio de refracción y la graduación de las micas montadas en el armazón. Para determinar la disparidad, se enviarán de nuevo al laboratorio óptico para solicitar la confirmación del error y en caso de existir, se hará el cambio de las micas en el tiempo estipulado por el mismo laboratorio. Esa garantía de cambio es independiente de Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta). De igual forma, solamente se hará un cambio de las mismas.
6. En casos particulares y precisos donde por recomendación del oftalmólogo el cliente necesite un periodo de adaptación, se darán 30 días naturales a partir de la fecha de entrega para reclamaciones. Después de dicho periodo, no se aceptan reclamaciones y no habrá cambios ni devoluciones.
7. Bajo ningún caso o circunstancia se hará devolución del pago sea cual fuere el método del mismo.
8. Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.

POLÍTICA INTERNA PARA CIRUGÍAS

De la programación:

1. El paciente debe acudir a una valoración completa previa a la cirugía, la cual tiene un costo de una consulta de primera vez ($1,000.00 mil pesos mxn), en la que se le otorgará un plan de cirugía.
2. El paciente debe tener consentimiento informado debidamente firmado.
3. En caso de tener más de 45 años de edad y/o alguna patología sistémica que lo amerite, deberá contar con una valoración preoperatoria por cardiología o medicina interna (la cual es independiente de Oculoplastic Surgery Cancun- Dr. Abraham Acosta), así como sus estudios correspondientes (biometría hemática completa, estudios de coagulación, química sanguínea de 45 elementos, electrocardiograma de reposo de 12 derivaciones, teleradiografía de tórax, entre otros de acuerdo al caso de cada paciente).
4. La valoración preanestésica, podrá ser realizada el mismo día previo a su cirugía, o con anticipación a criterio del médico anestesiólogo (la valoración así como su costo, es independiente de Oculoplastic Surgery Cancun-Dr. Abraham Acosta).

De los cobros:

1. Solamente se aceptan cobros con transferencia electrónica, depósito o efectivo. En caso de tarjeta de crédito o débito, se cobrará el costo de la comisión bancaria más el IVA de dicha comisión (las comisiones están sujetas a cambios sin previo aviso, es independiente de Oculoplastic Surgery Cancun- Dr. Abraham Acosta).
2. Los honorarios médicos del cirujano (Dr. Abraham Acosta), deberán ser cubiertos en su totalidad al menos 72 hrs antes de la cirugía. En caso de cirugía de catarata con lente multifocal o multifocal tórico, los honorarios deberán ser cubiertos 10 días hábiles antes de la cirugía.
3. Los honorarios médicos por concepto de anestesia, deberán ser cubiertos con el médico anestesiólogo en los términos que él señale.
4. Los costos derivados del uso del quirófano, sala de recuperación, insumos médicos para la cirugía, honorarios de enfermería, medicamentos, entre otros, deberán ser cubiertos por el paciente directamente en la clínica u hospital bajo los términos y condiciones que establezca cada uno.
5. Solamente se otorgará CFDI de los costos relacionados con los honorarios médicos del cirujano (Dr. Abraham Acosta).

De las aseguradoras:

1. No se acepta ningún tipo de cobertura médica mediante aseguradoras. Solamente procede mediante el reembolso.
2. En caso de que proceda el reembolso, no se otorgarán formatos de asegurada. Solamente se otorgarán posterior a la cirugía en un lapso de 10 días hábiles.

De la reprogramación y cancelación:

1. Solamente se reprogramará por causas de fuerza mayor ajenas al paciente y a Oculoplastic Surgery Cancun- Dr. Abraham Acosta.
2. En caso de cancelación por parte del paciente, se cobrará una cuota por gastos administrativos del 20% sobre el costo total de la cirugía. El resto será reembolsado mediante transferencia electrónica de fondos en un lapso no mayor a 10 días hábiles. Los reembolsos o cancelaciones con el hospital o clínica, así como los honorarios del médico anestesiólogo, deberán de ser tratados directamente por el paciente.

Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.

POLÍTICA INTERNA PARA OTORGAR FACTURAS

1. Las facturas deben ser solicitadas **al momento** del cobro posterior a la consulta.
2. El paciente debe dar sus DATOS DE FACTURACIÓN COMPLETOS Y CORRECTOS AL MOMENTO.
3. En "casos MUY específicos” , el paciente podrá proporcionar sus datos de facturación completos y correctos al correo

facturacion@oculoplasticsurgerycancun.com en un lapso NO MAYOR A 24 HRS POSTERIORES A SU CONSULTA, PROCEDIMIENTO, CIRUGÍA O VENTA DE ARMAZONES Y LENTES.

4. En caso de que al momento de hacer la factura el sistema del SAT, se marque algún error de registro, se le llamará al paciente una vez para que proporcione sus datos, dando un tiempo límite de 24 horas para enviar y corroborar dichos datos.
5. Por motivos de contabilidad y administración internos, no se darán facturas con RFC de persona moral y física, a aquellos pacientes que no cumplan con lo arriba mencionado. SE FACTURARÁ AL PÚBLICO EN GENERAL.
6. En consultas, procedimientos o cirugías del último día del mes, mencionar claramente a los pacientes que en el “caso MUY específico" los datos deben ser enviados ESE MISMO DÍA, de lo contrario, será facturado al público en general por motivos de cierre de mes administrativo.
7. El envío de CFDI se realizará en un lapso de 72 hrs hábiles . Se enviará al correo electrónico proporcionado por el paciente. El paciente debe de confirmar de recibido, en caso de no recibir confirmación, se dará por entendido que el CFDI fue entregado.
8. No se reenvían ni se imprimen facturas.
9. Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.

Para pacientes extranjeros:

1. Solamente se otorgarán facturas a aquellos pacientes que proporcionen sus datos fiscales completos y correctos según su país de origen.
2. En caso de no proporcionar datos de facturación, se facturará al público en general y solamente se emitirán facturas en pagos realizados con tarjeta de débito o crédito y transferencia.
3. La entrega de facturas será vía correo electrónico en un lapso de 72hrs hábiles.
4. El paciente debe de confirmar de recibido, en caso de no recibir confirmación, se dará por entendido que el CFDI fue entregado.
5. No se reenvían ni se imprimen facturas.
6. En caso de requerir un comprobante del pago de la consulta, sólo se emitirá un recibo simplificado sin valor fiscal.
7. Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.

POLÍTICA INTERNA PARA PACIENTES CON MEMBRESÍAS- CHECK UP- CONVENIOS HOTELEROS- OTROS CONVENIOS

1. Solamente se pueden agendar citas en un horario establecido de 10:00 a 12:00 de lunes a viernes.
2. Indispensable previa cita con al menos 48 hrs de anticipación. La cita debe ser realizada de preferencia de manera telefónica.

3. Limitar la agenda de citas a dos, es decir, no se pueden agendar más de dos citas el mismo día sea cual sea el convenio o membresía.
4. Las citas son personales e intransferibles.
5. Antes de la consulta, el paciente debe presentar su token, otorgado por recepción general. Si no se otorga el token, no se dará la consulta.
6. No se aceptan pacientes que lleguen al consultorio sin previa cita.
7. Si el paciente acude a consulta y se otorga la misma, y menciona al momento del cobro que es de membresía u otros convenio, se le cobrará el costo normal de una consulta de primera vez o seguimiento según sea el caso.
8. No aplica uso de membresía o convenio para urgencias, procedimientos ambulatorios, cirugías o compra de armazones y micas.
9. No aplica uso de membresía o convenio en días festivos o inhábiles.
10. Modificaciones sujetas a cambio sin previo aviso.

POLÍTICA INTERNA PARA SOLICITUD Y ENTREGA DE RESÚMENES CLÍNICOS

1. La solicitud del resumen clínico debe realizarse el mismo día de la consulta.
2. Debe ser solicitado por escrito.
3. Los resúmenes clínicos son enviados al departamento jurídico para su revisión, y al ser un documento de índole médico-legal, no llevan ningún tipo de información de costos de honorarios, procedimientos, cirugías, prótesis, tratamientos, entre otros.
4. El resumen clínico se realiza en un lapso de **10 días hábiles.**
5. La entrega del resumen es de forma presencial con firma de recibido por el solicitante.
6. No se entregará a ninguna persona diferente al solicitante.
7. En caso específico en que el solicitante no pueda acudir por su resumen, la persona que acuda debe de presentar un escrito en donde el solicitante autorice a dicha persona a llevarse y firmar de recibido el documento.
8. Una vez firmado de recibido, Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta) no se hace responsable del uso, destrucción o extravío de dicho documento.
9. Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.