



Derechos y Deberes del Paciente

Tus Derechos: Lo que puedes exigirnos.

1. Recibir información clara: Tienes derecho a que te expliquemos tu diagnóstico visual, tu fórmula, los tratamientos y los costos de forma transparente, directa y sin palabras enredadas.
2. Trato digno y empático: Debes ser atendido con respeto, amabilidad y sin ningún tipo de discriminación por parte de todo nuestro equipo (recepción, asesores y especialistas).
3. Privacidad total: Tu historia clínica y tus datos personales son confidenciales. Solo tú y el personal médico autorizado tienen acceso a ellos.
4. Atención de calidad: Tienes derecho a recibir productos (lentes, monturas, lubricantes oculares) que cumplan con los más altos estándares de calidad y a que te respondamos de forma oportuna si necesitas aplicar una garantía.
5. Ser escuchado: Puedes presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) y recibir una respuesta formal, clara y en los tiempos establecidos.

Tus Deberes: Lo que necesitamos de ti

1. Llegar a tiempo: Asiste puntualmente a tus citas agendadas. Si no puedes asistir, cancela con al menos 24 horas de anticipación para que otro paciente pueda aprovechar ese espacio.
2. Hablar con la verdad: Entrega información clara y completa sobre tus antecedentes médicos, síntomas visuales y el uso previo de gafas o lentes de contacto. Esto es vital para un diagnóstico preciso.
3. Seguir las indicaciones: Cumple con las recomendaciones del especialista sobre el uso de tus lentes, el tiempo de adaptación y los cuidados de higiene. Tu salud visual depende en gran medida de tu compromiso.
4. Tratar con respeto al equipo: Así como exigimos a nuestro personal que te brinde un trato excelente, te pedimos respeto y cordialidad hacia nuestros asesores y especialistas.
5. Cuidar tus productos: Sigue las instrucciones de limpieza y manipulación de tus gafas o lentes de contacto. Recuerda que las garantías cubren defectos de fábrica, no daños por mal uso.
6. Cuidar tus pertenencias durante tu estancia en nuestro Centro de Salud Visual.