



Oculoplastic Surgery

Cancun

POLÍTICA INTERNA PARA AGENDA Y CANCELACIÓN DE CITAS

1. La agenda de citas se puede realizar por WhatsApp al número 998 106 1268 o por teléfono al 998 210 9334 / 998 891 5200 ext 413. No se dará cita por ningún otro medio.
2. Los horarios de programación de cita serán dentro de los horarios laborales del consultorio los cuales son: lunes a viernes de 9:30 a 14:30 y de 16:30 a 19:30; sábados de 10:00 a 14:00 (excepto días festivos oficiales).
3. El paciente debe proporcionar nombre completo, fecha de nacimiento, teléfono de contacto y correo electrónico para la apertura de su expediente clínico electrónico (puede consultar nuestro aviso de privacidad en www.oculoplasticsurgerycancun.com).
4. Es responsabilidad del paciente brindar información verídica y completa.
5. Las citas son personales e intransferibles.
6. El paciente debe acudir con disponibilidad de tiempo y un familiar acompañante.
7. El Dr. Abraham Acosta (Oculoplastic Surgery Cancun) se reserva el derecho de negar agenda de citas familiares debido a la alta tasa de ausentismo.
8. **El paciente debe de confirmar su asistencia a la consulta programada. En caso de no recibir confirmación con al menos TRES horas de anticipación, la cita se cancelará en automático con opción a reprogramarse.**
9. En caso de que el paciente requiera una cita fuera del horario laboral o día festivo, deberá comunicarse al departamento de urgencias del Hospital Galenia solicitando su atención. Dicha cita tendrá un costo diferente que será proporcionado al momento de solicitar su atención.
10. Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.



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. Armazones externos (proporcionados por el paciente): no aplican para ningún cambio o garantía.
6. 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. En armazones externos (proporcionados por el paciente), no se aplicará ningún tipo de cambio o garantía.
4. 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 elegir las, por ende, no aplican para ningún tipo de cambio en caso de no adaptarse.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Bajo ningún caso o circunstancia se hará devolución del pago sea cual fuere el método del mismo.
9. Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.



Oculoplastic Surgery

Cancun

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 (\$1,100.00 mil cien 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 anesthesiologist (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 anesthesiólogo 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. Revisar rubro "Política interna para uso de aseguradoras".

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 anesthesiólogo, deberán de ser tratados directamente por el paciente.

Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.



Oculoplastic Surgery

Cancun

POLÍTICA INTERNA PARA OTORGAR FACTURAS

1. Las facturas deben ser **solicitadas al momento** del cobro posterior a la consulta, procedimiento, cirugía o venta de armazón y/o mica. **No se darán facturas sin solicitud previa o de meses anteriores. El CFDI que no sea solicitado el mismo día, se hará al público en general.**
2. El paciente debe proporcionar sus **datos el mismo día de la solicitud** de su factura. Los datos deben coincidir al 100% con los de su constancia de situación fiscal. **Si los datos no son proporcionados el mismo día, será facturado al público en general sin posibilidad de cancelación.**
3. Por nueva disposición en materia fiscal, el correo electrónico será opcional, sin embargo, si el paciente desea el envío de su factura, deberá proporcionarlo. En caso contrario, es responsabilidad exclusiva e inherente del paciente descargar su factura de su portal personal del SAT.
4. El USO de la factura es responsabilidad del paciente y debe ser proporcionado correctamente conforme a su régimen de incorporación. Por nueva reforma fiscal se elimina el uso "Por definir". De igual forma, el uso de su factura deberá coincidir con el régimen al que se encuentre inscrito basado en el nuevo catálogo del SAT 4.0. Una vez emitida la factura, no se modificará en caso de que el paciente desee un uso diferente al proporcionado.
5. No se darán facturas a aquellos pacientes que no cumplan con lo arriba mencionado.
6. El envío de CFDI se realizará en un lapso de 3 días hábiles. Se enviará al correo electrónico proporcionado por el paciente.
7. **Una vez enviada la factura al correo electrónico proporcionado, NO SE REENVIARÁ.** En caso de no confirmar de recibido el correo con el envío de la factura, se dará por entendido que su CFDI fue entregado y recibido de conformidad.

8. No se modifican facturas. Solamente se modificarán en caso de haber un error ortográfico en el nombre o la descripción.
9. No se imprimen facturas.
10. No se envían por foto, fax, WhatsApp o cualquier otro medio.
11. 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 7 días 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 facturas.
6. No se imprimen facturas.
7. No se envían por foto, fax, WhatsApp o cualquier otro medio.
8. En caso de requerir un comprobante del pago de la consulta, sólo se emitirá un recibo simplificado sin valor fiscal.
9. Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.



Oculoplastic Surgery

Cancun

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

POR EL MOMENTO NO SE ESTAN RECIBIENDO PACIENTES DE CONVENIOS Y MEMBRESÍAS

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. Se hará una llamada de confirmación de asistencia a la cita, en caso de no contestar o confirmar asistencia, la cita queda CANCELADA.
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.



Oculoplastic Surgery

Cancun

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.



Oculoplastic Surgery

Cancun

POLÍTICA INTERNA PARA USO DE ASEGURADORAS

1. Solamente se aceptarán las siguientes aseguradoras: AXA, BUPA y GNP.
2. **Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta) se reserva el derecho de negar el uso de aseguradora dependiendo del caso de cada paciente.**
3. En caso de que la aseguradora rechace cualquiera de las solicitudes presentadas por el paciente, compete **EN SU TOTALIDAD** a la aseguradora y Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta) **no tiene injerencia o responsabilidad alguna.**

De las consultas:

1. No se acepta el uso de aseguradora para el pago de la consulta médica. El paciente debe cubrir el costo total de la misma (ya sea de primera vez o subsecuente).
2. En caso de estar solicitando reembolso de las consultas con la aseguradora, el paciente debe solicitar POR ESCRITO Y DE FORMA PRESENCIAL el llenado de su formato de reembolso al momento de terminar su consulta.
3. Debe de presentar el formato de su aseguradora de manera impresa, o se puede enviar de manera electrónica al correo info@oculoplasticsurgerycancun.com. No se recibirán formatos que NO SEAN SOLICITADOS PREVIAMENTE COMO LO INDICA EL PUNTO ANTERIOR.
4. El llenado de formato tiene un tiempo de entrega de 10 días hábiles. El solicitante debe de acudir al consultorio por el documento y firmar de recibido.
5. No se entregará a ninguna persona diferente al solicitante.
6. En caso específico en que el solicitante no pueda acudir por su formato, la persona que acuda debe de presentar una identificación oficial y un escrito (carta poder

simple) en donde el solicitante autorice a dicha persona a llevarse y firmar de recibido el documento.

7. Una vez firmado de recibido, Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta) no se hace responsable del uso, destrucción o extravío de dicho documento.

De los procedimientos y cirugías:

1. En caso de reembolso:

- a) No se llenarán ni entregarán formatos de aseguradora a pacientes ANTES de la realización de cualquier procedimiento o cirugía.
- b) Para programación, pagos, etc; se hará acorde a lo señalado en el apartado de *“Política interna para cirugías”*.

2. En caso de uso de carta pase:

- a) El paciente debe solicitar POR ESCRITO Y DE FORMA PRESENCIAL el llenado de su formato.
- b) Debe de presentar el formato de su aseguradora de manera impresa, o se puede enviar de manera electrónica al correo info@oculoplasticsurgerycancun.com. No se recibirán formatos que no sean solicitados como lo indica el punto anterior.
- c) El llenado de formato tiene un tiempo de entrega de 10 días hábiles. El solicitante debe de acudir al consultorio por el documento y firmar de recibido.
- d) No se entregará a ninguna persona diferente al solicitante.
- e) En caso específico en que el solicitante no pueda acudir por su formato, la persona que acuda debe de presentar una identificación oficial y una carta poder simple en donde el solicitante autorice a dicha persona a llevarse y firmar de recibido el documento.
- f) Una vez firmado de recibido, Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta) no se hace responsable del uso, destrucción o extravío de dicho documento.
- g) Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta) NO forma parte de la red de médicos en convenio de ninguna aseguradora, por lo que en caso de la emisión de una carta pase por una cantidad menor a los honorarios de cirugía vigentes al momento de la misma, el paciente tendrá que cubrir la diferencia apeándose a lo señalado en el apartado de *“Política interna para cirugías”*.
- h) Una vez obtenida la carta pase del cirujano, hospital, anestesiólogo y ayudante (este último si el caso lo amerita); se programará una fecha para la realización de procedimiento o cirugía.

- i) En caso de cancelación no justificada por parte del paciente , no se reprogramará el procedimiento o cirugía, y Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta) se reserva el derecho de negar el uso de aseguradora a pacientes que cancelen. De igual forma, se notificará a la aseguradora que no se llevará a cabo el procedimiento o cirugía.

Exclusiones:

1. No se acepta el uso de ninguna aseguradora para tratamientos, procedimientos o cirugías de carácter estético.
2. No se acepta el uso de aseguradora para la adquisición de prótesis. En caso de que el paciente cuente con cobertura de prótesis en su póliza de seguro, deberá de pagar el costo total de la prótesis y solicitar un reembolso con su aseguradora. En dicho caso se le puede otorgar el formato de reembolso, siempre y cuando siga las indicaciones dadas en este escrito (*Apartado- De las consultas, número 2 a 7*). Oculoplastic Surgery Cancun (Dr. Abraham Acosta) no se hace responsable de la respuesta dada por la aseguradora para la cobertura de prótesis.
3. No se acepta ninguna aseguradora diferente a las mencionadas en el inicio de este documento.

Modificaciones sujetas a cambios sin previo aviso.