

Estimado/a,

Nuestro centro tiene como objetivo primordial proporcionarte la mejor atención médica y humana.

Nos preocupamos por ofrecerte un ambiente humano y confortable. Queremos escuchar tus problemas, presentarte las posibles soluciones basadas en nuestra experiencia y conocimientos, para finalmente acordar contigo la mejor manera de resolverlos o mitigarlos. Con los mínimos riesgos posibles, la mayor eficacia, y en el menor período de tiempo posible.

Nuestra misión es servirte.

El equipo de Dermatología está compuesto por profesionales con una amplia trayectoria profesional, empáticos y con una formación médica extraordinaria y en constante actualización.

La medicina debe estar al servicio del paciente, por ello nos esforzamos en comunicarnos contigo de una manera cercana y con un lenguaje sencillo.

Te deseamos una grata experiencia con nosotros, y por favor, no dejes de comentarnos cualquier duda o sugerencia que puedas tener.

Desde este mismo momento, queremos agradecer tu confianza en nosotros,

Dr. Josep Herrero.
Dermatólogo y Director Médico.

Normativa de funcionamiento del centro

Documento informativo de las políticas y condiciones generales de funcionamiento y atención al paciente. Derechos y obligaciones

El documento que te presentamos contiene las condiciones y normas de funcionamiento que tanto la clínica como los pacientes y cualquier persona que acuda a ella deben cumplir para garantizar el correcto funcionamiento del centro. Este documento tiene como objeto prevenir y evitar conflictos o perjuicios entre las partes, y procurar una experiencia lo más satisfactoria posible, tanto para los pacientes como para los trabajadores del centro.

La información que proporciona el personal de la clínica, su política de reservas, modificación y anulación de citas, honorarios de los facultativos y cualquier otro aspecto derivado de la relación que pueda establecerse entre nuestra clínica y los pacientes, está regida por lo dispuesto en el presente documento.

El desconocimiento de las presentes condiciones no exime ni al trabajador de la clínica ni al paciente de su cumplimiento, por lo que te recomendamos su lectura. Todo el personal de la clínica está a tu disposición para resolver cualquier duda al respecto.

La dirección de nuestra clínica se reserva el derecho de modificar el presente documento en cualquier momento, cuando las necesidades de la prestación de servicios o funcionamiento interno de la clínica así lo requieran, sin necesidad de comunicación previa a los interesados y pacientes.

Nuestra política de funcionamiento del servicio de información y atención al paciente

Nuestra clínica queda sujeta exclusivamente a lo establecido en el presente documento.

El personal de nuestra clínica únicamente está autorizado para informarte acerca de los siguientes puntos: precio de la visita médica, fechas disponibles para reservar cita y, por último, nuestra política de reserva, modificación y anulación de citas.

A excepción del personal médico, el personal de nuestra clínica no puede atender las peticiones de interesados o pacientes recibidas por cualquier medio de comunicación en cuanto a:

- Solicitudes de presupuesto o de importes orientativos de los procedimientos médico-quirúrgicos y estéticos. Los únicos autorizados para dar esta información son los médicos del centro.
- Consultas en las que se pretenda recibir un diagnóstico o información acerca de la posibilidad y opciones de tratamiento.
- Modificación de la pauta terapéutica.
- Emisión o renovación de recetas.
- Cualquier otra solicitud que precise su atención por un médico en consulta.

En todos los casos anteriores, el personal de la clínica se limitará a responder al emisor por el mismo medio, informándole de la obligatoriedad de reservar cita para atender su petición y a proporcionarle la información relativa a la disponibilidad, importe y condiciones para la reserva de su cita.

Toda información facilitada por el personal de nuestra clínica, por teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, que difiera de lo establecido en estas condiciones generales, ya sea por error u omisión del trabajador o por libre interpretación del propio interesado o paciente, no tendrá poder vinculante.

¿Cómo funcionan nuestras consultas médicas?

La clínica funciona siempre con visita concertada.

Nuestros médicos siguen una organización horaria exquisita, sólo así podemos atenderte de forma puntual y dedicándote el tiempo que mereces.

Para poder mantener esa organización, en nuestra clínica no podemos atender:

- A aquellos usuarios que no hayan reservado previamente la cita siguiendo las condiciones generales de reserva, modificación y anulación de citas que se expone en este documento.
- A aquellos usuarios a los que se les haya anulado su cita por incumplimiento previo de las condiciones generales referentes a reserva, modificación y anulación de citas.
- Las consultas de distintos pacientes en una única visita médica, lo cual incluye a acompañantes, familiares o amigos. Es decir, cada paciente debe reservar su propia cita. Así el médico podrá atenderte exclusivamente a ti, abordar tus problemas de salud y evitar retrasos a los pacientes citados a continuación.

¿Cuánto dura una consulta médica?

Las visitas médicas están programadas con un tiempo suficientemente extenso como para poder atenderte de forma natural, relajada y sin prisas. En la práctica, esta duración varía según la gravedad del problema que te afecta y de las técnicas diagnósticas y los tratamientos que sean precisos.

¿En qué consiste y qué incluye la visita médica?

Durante la visita, como paciente y como persona, tienes derecho a:

- Ser tratado con respeto y humanidad.

- Ser atendido por un médico especialista en Dermatología por vía M.I.R., es decir, por un médico de cualquier nacionalidad con formación especializada realizada en nuestro país u otros países miembros de la Unión Europea cuya formación está legalmente convalidada.
- Exponer los aspectos y cuestiones que consideres relevantes en cuanto a tu enfermedad o antecedentes personales y familiares.
- Recibir el tratamiento necesario según tu patología, en caso necesario.
- La evaluación e interpretación de los resultados de las pruebas que se te han realizado.
- Recibir un presupuesto detallado relativo a cualquier técnica diagnóstica, cirugía u otras terapias que se consideren beneficiosas para el tratamiento de tu afección.
- La emisión de un informe descriptivo de lo observado en el momento de la consulta. Este informe no incluye valoraciones o relatos pasados o futuros que puedan suponer el peritaje de lesiones/incapacidades ni su posible evolución.
- La emisión de la factura correspondiente al pago de la visita o tratamiento recibido siguiendo la política de emisión de facturas de la clínica.

¿Qué aspectos están excluidos de la visita médica?

El importe de la visita médica no incluye:

- Tratamientos médico-quirúrgicos de cualquier tipo (como crioterapia, infiltraciones intralesionales de fármacos, biopsias, cirugías, extracciones, etc.)
- Tratamientos estéticos de cualquier tipo (como rellenos, peelings, toxina botulínica, aplicación de dispositivos láser, etc.)
- Fármacos, cosméticos o preparados magistrales de venta en farmacias que el médico te recete.
- Fármacos, cosméticos o preparados magistrales de venta en farmacias que el médico te recete para la aplicación anterior o posterior a cualquier intervención diagnóstica o terapéutica realizada.
- La emisión de informes médicos periciales.

¿Cuánto cuestan las consultas?

Nuestra clínica no tiene acuerdos de colaboración con mutuas o compañías aseguradoras. Todos nuestros servicios son privados.

Todas las visitas, sean informativas, primeras visitas o de seguimiento, tienen un importe de 130€, salvo aquellas que por su naturaleza y a criterio del facultativo se comunique al paciente previamente un importe distinto.

Los dermatólogos somos médicos especialistas cuya tarea principal es obtener información del paciente, explorarlo, emitir un diagnóstico cuando sea posible y proponer el mejor tratamiento disponible. Para todo ello necesitamos un tiempo: el tiempo de la consulta médica. Por ello, a diferencia de otras especialidades como odontólogos o médicos estéticos, las consultas representan nuestra principal fuente de ingresos y, por tanto, de supervivencia. Por ello, no podemos descontarte el importe de la visita médica del importe de los tratamientos médico-quirúrgicos o estéticos que te llevemos a cabo.

¿Qué sucede con tus acompañantes?

Tus acompañantes son bienvenidos a nuestro centro. Te recomendamos no acudir con más de uno o dos acompañantes para no saturar la sala de espera, tanto por motivos sanitarios como de confort. Evidentemente, entendemos que hay casos excepcionales. En cualquier caso, nos reservamos el derecho de limitar la entrada de acompañantes cuando las circunstancias o una norma legal lo exijan, con el fin de respetar el aforo máximo y evitar aglomeraciones en un espacio cerrado como el nuestro.

Esperamos que entiendas que no podemos atender consultas planteadas por tus acompañantes durante tu consulta. Tú eres el paciente, nuestra razón de ser, y nuestro esfuerzo y tiempo lo dedicamos exclusivamente a ti. Estaremos encantados de atender las consultas que un acompañante pueda tener, siempre concertando su propia cita y siguiendo nuestra política de reserva, modificación y cancelación de citas.

La puntualidad es la norma en nuestra clínica, pero somos humanos y en ocasiones puede haber retrasos en atenderte.

¿A quién le gusta que le hagan esperar? La puntualidad forma parte del núcleo de nuestra clínica. Respetamos tu tiempo y por ello nuestro personal procura cumplir escrupulosamente con los horarios de las citas. Entendemos que todos, pacientes y personal de la clínica, podemos retrasarnos excepcionalmente por algún motivo, de salud, tráfico o personal. Por ello, te rogamos acudir unos 5-10 minutos antes de la hora programada. Si llegas tarde, demoraremos la atención al resto de pacientes. Y si llegas muy tarde, lamentablemente no podremos visitarte aquel día.

En el caso de que te atendamos muy tarde por motivos médicos o de fuerza mayor, la clínica te ofrecerá reprogramar tu cita, siguiendo la política de cancelación que encontrarás más adelante. En cualquier caso, no podemos hacernos responsables de otros perjuicios o gastos ajenos al importe de la consulta médica que pueda ocasionarte nuestro retraso.

¿Por qué medios puedes pagar los honorarios médicos?

Puedes abonar el importe de la visita y cualquier procedimiento realizado mediante dinero en efectivo (en euros) o tarjeta de crédito o débito. Te recordamos que por motivos legales no podemos aceptar pagos en efectivo mayores de mil euros y tampoco desglosar una factura en varias para poder cumplir con este requisito legal.

Lamentamos no poder aceptar tampoco billetes de valor superior a 200 euros.

Emisión de documentos

¿Necesitas un informe médico?

Como paciente, tienes derecho a recibir un informe médico de tu consulta si así lo solicitas. Este informe sólo incluye una descripción de los hallazgos clínicos, sin incluir valoraciones subjetivas o probabilísticas.

Los dermatólogos de esta clínica no tenemos capacitación legal o forense para emitir informes periciales que evalúen daños, lesiones o incapacidades, que quieras utilizar para cualquier procedimiento ante las administraciones públicas, compañías aseguradoras o en pleitos judiciales. Para este tipo de informes debes acudir a un médico forense.

Esperamos que entiendas que tampoco podemos falsear el diagnóstico o tratamiento realizado en ninguno de nuestros informes y otros documentos.

¿Necesitas factura?

Como paciente, tienes derecho a que te proporcionemos la factura acreditativa del pago de la visita médica y cualquier procedimiento practicado. Y nosotros la obligación de dártela.

Si eres un paciente con un seguro de reembolso de una compañía aseguradora, entiende que legalmente no podemos emitir facturas que falseen el diagnóstico, el tratamiento realizado ni su importe.

Nuestra política de reserva, modificación y anulación de citas

Te pedimos una paga y señal razonable y proporcional en el momento de la reserva.

Según el día, entre un 10 y un 20% de pacientes con cita reservada no acude a su visita. Ello comporta, por un lado, un incremento en la lista de espera, y por otro lado, un perjuicio económico para nosotros, ya que nuestro local, suministros, maquinaria y personal, comportan unos gastos de actividad muy altos.

Por ello, para reservar cita en nuestra clínica te solicitamos un pago previo de un porcentaje del importe de la consulta o de los procedimientos a realizar, que serán descontados del importe total el día de la visita médica o del procedimiento realizado.

En el caso extremo de que el paciente no acuda al centro y no nos haya avisado con la suficiente antelación, le devolveremos la paga y señal exclusivamente en los supuestos y con las condiciones descritos en este documento.

¿Cómo puedes pagar en el momento de reservar la cita?

Puedes realizar el pago de cualquiera de las siguientes formas:

- Mediante tarjeta de crédito o débito, desde la web de la clínica www.drherrero.es. Primero deberás seleccionar el día y hora de la consulta, y la web te redirigirá a un cuadro de pago, idéntico al de cualquier otra compra online.
- A través de un enlace a un TPV virtual que estará incluido en un mensaje o correo electrónico que el personal administrativo te enviará después de que contactes con nosotros solicitando la reserva de cita. Para formalizar tu reserva, el pago deberá realizarse en un plazo máximo de 24 horas desde el momento de solicitud de la cita.
- Mediante transferencia bancaria al número de cuenta corriente que te facilitará el personal de secretaría de la clínica. Para formalizar tu reserva, envíanos por favor el justificante de la transferencia realizada en un plazo máximo de 24 horas desde

la solicitud de la reserva de cita, a la dirección de correo electrónico pagos@drherrero.es o por mensaje de WhatsApp al teléfono +34 609 90 24 32.

¿Qué sucederá si no realizo el pago de la reserva o no envío el justificante de ese pago?

La falta de pago o de envío del justificante de pago necesarios para reservar la cita dentro de las 24 horas siguientes al inicio del proceso de reserva, implicará la cancelación de la cita y la asignación de ésta a otro paciente.

Puede darse el caso de que el paciente haya realizado el pago para reservar la cita, pero nosotros no tengamos constancia de ello. Esto puede suceder en casos como, por ejemplo, haber realizado una transferencia bancaria y no habernos enviado el justificante de la transferencia. Si éste es tu caso, tendrás derecho a que se te asigne una nueva cita en una fecha y hora diferente, y lamentablemente, no podremos atenderte en el horario asignado previamente ni tendrás derecho a la devolución del importe pagado ni a la reclamación de otros gastos o perjuicios derivados de acudir a la clínica sin cita confirmada.

¿Puedes modificar el horario de una cita ya confirmada?

Desde luego. A todos nos suceden cosas y necesitamos cambiar las fechas de nuestros compromisos.

En caso de que necesites cambiar el día u hora de tu cita, ponlo por favor en conocimiento de la secretaría de nuestra clínica con un mínimo de 24 horas de antelación.

En el supuesto de que el paciente comunique la imposibilidad de asistir a su cita dentro de las 24 horas previas a la visita médica, se procederá a reprogramar la consulta sin perder el importe de la reserva sólo en los casos de haber sufrido una enfermedad o accidente el mismo paciente, su cónyuge o un familiar de primer grado, en situaciones de emergencia, obligaciones laborales o fuerza mayor sobrevenida que imposibilite al

paciente para acudir a la visita, y en cualquiera de estos casos, atestiguando tal situación mediante documento por escrito y firmado por la entidad implicada (baja laboral emitida por médico de Familia, informe médico oficial, informe de siniestro emitido por compañía asegurador, factura de avería de un taller mecánico o informe de Recursos Humanos de la empresa empleadora, con fecha y hora del suceso). La falta de justificación adecuada implicará la pérdida de la paga y señal abonada previamente.

¿Quieres anular tu cita?

Ningún problema, tienes todo el derecho a ello. Si nos avisas con una antelación mínima de 24 horas, cancelaremos tu cita y te devolveremos el importe de la paga y señal abonada previamente.

En el supuesto de que comuniques tu voluntad de anular la cita dentro de las 24 horas previas a la visita médica, te devolveremos el importe de la reserva previamente abonada en las situaciones especificadas en el apartado anterior.

Tratamientos médico-quirúrgicos y estéticos

Somos profesionales abiertos a cualquier necesidad y sugerencia que tengas. De la misma forma, nuestra responsabilidad como médicos nos obliga a rechazar la realización de ciertas técnicas o tratamientos.

Tú no conducirías a más velocidad de la que te sientes seguro/a en una carretera, aunque un acompañante en tu vehículo te lo solicite. Tampoco te subirías a un andamio sin protección, aunque tu jefe en la obra te lo diga. Por este mismo motivo, no realizamos tratamientos médico-quirúrgicos o estéticos por la simple solicitud del paciente, especialmente si éstos están basados en informaciones recopiladas en internet, redes sociales o recomendaciones de terceros, sin que hayamos podido evaluarlos previamente y haber podido contrastar su eficacia y seguridad de una forma científica y cumpliendo con los requisitos legales que se nos exigen.

¿Cuánto cuestan estos procedimientos?

El importe del procedimiento siempre se te especificará antes de su realización. Cuando el procedimiento haya sido programado, el importe de éste ya incluye el coste de la cita, a excepción de que el paciente lleve a cabo nuevas consultas que requieran una valoración médica adicional no estipulada en la visita médica previa. No descontamos el importe de la consulta médica previa del importe del procedimiento.

Eficacia de los procedimientos médicos, estéticos y/o funcionales.

La medicina no es una ciencia exacta. Los médicos que la realizamos somos como tú, humanos. Y, por tanto, no somos infalibles. Y, por si fuera poco, cada paciente es diferente.

Nos encantaría garantizarte la eficacia de un tratamiento o procedimiento realizado, pero hacerlo sería irresponsable y engañoso.

Por todo ello, el pago de una visita médica, procedimiento médico-quirúrgico o estético no conlleva implícita la garantía de un resultado médico, estético o funcional concreto.

¡Gracias por tu confianza!

Esperamos que disfrutes de una experiencia médica humana, confortable y segura.

Nuestra misión es escucharte y ayudarte

Badalona, 1 de febrero de 2024