



# Política de Atención al Cliente

Policlínico Riso tiene como principal objetivo lograr la satisfacción de sus clientes, asumiendo la responsabilidad de cubrir sus necesidades y superar sus expectativas brindándole un servicio de calidad; en ese sentido, ponemos a su disposición nuestra Política de Atención al Cliente, la misma que detallamos a continuación:

1. Atención al Cliente. – Para adquirir un servicio o producto, el usuario deberá presentar obligatoriamente su DNI, Carné de Extranjería o Pasaporte, de la persona que hará uso del servicio. En caso de menores de edad, estos deben estar acompañados por cualquiera de sus padres, o en su defecto, de un apoderado debidamente acreditado mediante poder simple, adjuntando copia del DNI de las partes (padre que firma el poder, del menor y del apoderado). Se deja establecido que el poder tiene validez hasta el término de la atención solicitada, es responsabilidad del usuario, contar con dicha acreditación para cada atención.

2. Disponibilidad del Servicio. – Policlínico Riso se compromete a brindar información continua, sobre la disponibilidad de sus servicios; no obstante, es responsabilidad del usuario verificar la disponibilidad del servicio o producto en el área de informes antes de realizar cualquier tipo de pago. Sólo se brindan los servicios establecidos y tarifados en este Policlínico. Asimismo, el servicio adquirido es el descrito en el Ticket de Atención, el mismo no contempla servicios o productos adyacentes. Para la reevaluación o lectura de resultados, el usuario deberá generar un nuevo Ticket de Atención.

3. Verificación de la Tarifa. – Policlínico Riso cuenta con un Tarifario accesible al usuario, el cual también podrá ser consultado en el Área de Informes antes del pago del servicio solicitado. Es obligación del usuario, la verificación de la tarifa del servicio solicitado y si éste se encuentra de acuerdo con sus posibilidades.

4. Pago del Servicio. – Los pagos son realizados UNICAMENTE en el Centro de Caja del Policlínico, a efectos de emitir el comprobante de pago respectivo. Policlínico Riso no se responsabiliza por cobros indebidos dentro o fuera de sus instalaciones. Por otro lado, en caso el usuario pretenda realizar pagos con dinero adulterado, el personal de Policlínico Riso procederá a colocar la palabra FALSO en dicho dinero, quedando facultado a dar parte a la Policía Nacional del Perú de creerlo conveniente. Asimismo, es responsabilidad del usuario verificar la autenticidad del dinero entregado, cualquier inconformidad debe realizarse de forma inmediata antes de retirarse de la ventanilla del centro de caja, caso contrario Policlínico Riso no asume responsabilidad alguna.

5. Ticket de Atención. – Policlínico Riso realizará la emisión del comprobante de pago conjuntamente con el Ticket de Atención. Es responsabilidad del usuario presentar el Ticket de Atención en el servicio requerido, asimismo, se debe tener en consideración que la atención es por orden de llegada o por citas generadas a través de la web del Policlínico Riso.

El ticket de atención es personal e intransferible, toda vez que registra los datos del paciente. Una vez generado el Ticket de Atención, es de exclusiva responsabilidad del usuario hacer uso del servicio solicitado, en consecuencia, no se podrá cambiar el Ticket de Atención a una especialidad distinta a la adquirida, asimismo, no se realizarán devoluciones totales o parciales de dinero, no habiendo lugar a reclamo.

6. Es de responsabilidad del usuario la vigilancia de sus pertenencias durante su permanencia en el Policlínico Riso. En tal sentido, Policlínico Riso no se hace responsable por la pérdida o robo de pertenencias dentro de sus instalaciones.