

INNOVA OCULAR, como grupo de clínicas oftalmológicas especializadas en diagnóstico, tratamiento y cirugía ocular ambulatoria, asume el compromiso de prestar una atención sanitaria segura, eficaz, humana, personalizada y centrada en el paciente.

Esta Carta recoge los [principales derechos y deberes de los pacientes y usuarios de nuestras clínicas](#), con el objetivo de favorecer una relación asistencial basada en la confianza, la información clara, la corresponsabilidad, la seguridad del paciente, la protección de la intimidad y la mejora continua de la calidad asistencial.

1.1 Derecho a la dignidad, respeto e igualdad de trato

Toda persona tiene derecho a recibir una atención sanitaria respetuosa con su dignidad, personalidad, intimidad, valores, creencias y circunstancias personales, sin discriminación por razón de nacimiento, edad, sexo, origen racial o étnico, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, identidad de género, religión, opinión, situación social, económica o cualquier otra condición personal o social.

1.2 Derecho a una atención oftalmológica segura y de calidad

El paciente tiene derecho a recibir una asistencia oftalmológica prestada por profesionales cualificados, en instalaciones adecuadas, con tecnología apropiada y mediante procesos orientados a la seguridad, la calidad asistencial, la prevención de riesgos y la mejora continua.

Este derecho incluye la aplicación de medidas dirigidas a prevenir errores de identificación, infecciones, incidentes quirúrgicos, eventos adversos, fallos en la comunicación clínica, errores de medicación, problemas derivados del uso de productos sanitarios o cualquier otro riesgo asociado al proceso asistencial.

1.3 Derecho a una atención centrada en la persona

El paciente tiene derecho a que se tengan en cuenta sus necesidades, expectativas, preferencias, circunstancias personales, nivel de comprensión, situación funcional, barreras idiomáticas, sensoriales, cognitivas o sociales, siempre que resulten relevantes para una adecuada atención sanitaria.

La clínica procurará adaptar la comunicación y la información asistencial para facilitar la comprensión del diagnóstico, las pruebas, los tratamientos, las alternativas clínicas y las recomendaciones posteriores.

1.4 Derecho a la información asistencial

El paciente tiene derecho a recibir información sanitaria suficiente, comprensible, veraz, actualizada y adecuada sobre su estado de salud visual, diagnóstico, pruebas complementarias, alternativas terapéuticas, riesgos previsibles, beneficios esperados, evolución clínica, indicaciones postoperatorias y cualquier otra cuestión relevante para la toma de decisiones.

La información será facilitada, con carácter general, por el médico responsable o por los profesionales sanitarios que intervengan en el proceso asistencial, dentro de su ámbito de competencia.



1.5 Derecho a no ser informado

El paciente tiene derecho a que se respete su voluntad de no recibir información sanitaria, salvo en los supuestos previstos legalmente o cuando resulte necesario para proteger su salud, la de terceros o la salud pública.

1.6 Derecho al consentimiento informado

Toda actuación sanitaria requiere, con carácter general, el consentimiento libre y voluntario del paciente, una vez recibida la información adecuada y valoradas las opciones disponibles.

En los procedimientos diagnósticos, terapéuticos o quirúrgicos que lo requieran, el consentimiento informado deberá formalizarse por escrito, conforme a la legislación aplicable y a los protocolos internos de la clínica.

1.7 Derecho a rechazar actuaciones sanitarias

El paciente tiene derecho a rechazar una prueba, tratamiento, intervención o actuación sanitaria propuesta, una vez haya recibido la información necesaria sobre las consecuencias previsibles de su decisión.

En estos casos, la negativa deberá quedar documentada en el correspondiente registro o documento de rechazo, sin perjuicio de que se le sigan ofreciendo las alternativas asistenciales que resulten procedentes.

1.8 Derecho a la confidencialidad y protección de datos

El paciente tiene derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su salud, su proceso asistencial, sus datos personales, sus pruebas diagnósticas, su historia clínica y cualquier otra información obtenida durante la atención sanitaria.

Ninguna persona podrá acceder a dicha información sin autorización del paciente o sin habilitación legal suficiente. La clínica adoptará medidas organizativas, técnicas y documentales para proteger la información clínica y personal frente a accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o usos indebidos.

1.9 Derecho de acceso a la historia clínica

El paciente tiene derecho a acceder a la documentación de su historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en ella, en los términos establecidos por la legislación vigente.

Este derecho se ejercerá sin perjuicio de los derechos de terceras personas cuyos datos puedan constar en la historia clínica y de las reservas legalmente aplicables respecto a las anotaciones subjetivas de los profesionales sanitarios.

1.10 Derecho a la custodia adecuada de la documentación clínica

El paciente tiene derecho a que la clínica mantenga una custodia activa, diligente y segura de su historia clínica, garantizando su conservación, trazabilidad, disponibilidad, integridad, confidencialidad y acceso autorizado conforme a la normativa aplicable.

1.11 Derecho a conocer al profesional responsable

El paciente tiene derecho a conocer la identidad del médico responsable de su proceso asistencial o del profesional que actúe como interlocutor principal dentro del equipo sanitario.

En caso de ausencia, sustitución o derivación interna, otro profesional cualificado asumirá dicha responsabilidad asistencial.

1.12 Derecho a la continuidad asistencial

El paciente tiene derecho a recibir una atención coordinada y continuada durante su proceso asistencial, especialmente en el seguimiento postoperatorio, revisiones, derivaciones, interconsultas, atención urgente o situaciones que requieran coordinación con otros profesionales, centros o servicios sanitarios.

1.13 Derecho a recibir información sobre los servicios disponibles

El paciente tiene derecho a recibir información sobre los servicios sanitarios disponibles en la clínica, los requisitos para acceder a ellos, los profesionales que los prestan, la organización básica del proceso asistencial, las condiciones de citación y, cuando proceda, las tarifas o condiciones económicas aplicables.

1.14 Derecho a recibir información sobre medicamentos, productos sanitarios y lentes intraoculares

El paciente tiene derecho a recibir información adecuada sobre los medicamentos, productos sanitarios, lentes intraoculares, implantes, dispositivos o materiales que puedan ser utilizados en su proceso asistencial, especialmente cuando formen parte de una intervención quirúrgica o tratamiento relevante.

La información incluirá, cuando proceda, finalidad, alternativas, beneficios esperados, riesgos, limitaciones, trazabilidad y recomendaciones posteriores.

1.15 Derecho a la seguridad quirúrgica

El paciente tiene derecho a que los procedimientos quirúrgicos se realicen aplicando medidas de seguridad orientadas a verificar su correcta identificación, el procedimiento previsto, el ojo o zona anatómica a intervenir, los productos o implantes a utilizar, las alergias, los antecedentes relevantes, las condiciones de esterilidad y las indicaciones pre y postoperatorias.

1.16 Derecho a la información sobre investigación, docencia o innovación

El paciente tiene derecho a ser informado si algún procedimiento, prueba, tecnología, producto sanitario o actuación asistencial se realiza en el marco de actividades docentes, de investigación, innovación clínica o validación tecnológica.

En ningún caso dichas actividades podrán suponer un riesgo adicional no informado ni realizarse sin las garantías éticas, legales y asistenciales correspondientes.

1.17 Derecho a formular quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos

El paciente tiene derecho a utilizar los canales establecidos por la clínica para presentar quejas, reclamaciones, sugerencias o agradecimientos, así como a recibir respuesta en los plazos y condiciones previstos.

Las comunicaciones recibidas serán analizadas como fuente de mejora del Sistema de Gestión y de la experiencia del paciente.

1.18 Derecho a participar en la mejora de la atención

El paciente tiene derecho a colaborar, mediante encuestas, entrevistas, sugerencias u otros mecanismos habilitados por la clínica, en la evaluación de la experiencia del usuario, la calidad percibida, la seguridad asistencial, la accesibilidad y la mejora de los servicios.

1.19 Derecho a solicitar segunda opinión médica

El paciente tiene derecho a solicitar una segunda opinión médica en los términos establecidos por la clínica y por la normativa que resulte aplicable, especialmente ante diagnósticos, tratamientos o decisiones clínicas de especial relevancia.

1.20 Derecho a recibir informe clínico

El paciente tiene derecho a recibir los informes clínicos que correspondan a su proceso asistencial, incluyendo, cuando proceda, informe de consulta, resultados de pruebas, informe quirúrgico, indicaciones postoperatorias, informe de alta o informe de continuidad asistencial.

1.21 Derecho a formular instrucciones previas

El paciente mayor de edad, capaz y libre tiene derecho a manifestar anticipadamente su voluntad mediante el documento de instrucciones previas, en los términos establecidos por la legislación aplicable, para que esta sea tenida en cuenta cuando no pueda expresar personalmente sus decisiones.

1.22 Derecho a un entorno asistencial accesible, seguro y respetuoso

El paciente tiene derecho a recibir atención en un entorno ordenado, limpio, accesible, seguro y adecuado a la actividad sanitaria, que favorezca la intimidad, la orientación dentro del centro, la prevención de caídas, la seguridad ambiental y el confort durante su estancia en la clínica.

1.23 Derecho a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental

El paciente tiene derecho a ser atendido en una organización comprometida con la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, la gestión adecuada de residuos sanitarios, el uso eficiente de recursos y la mejora del desempeño ambiental de sus actividades.



2.1 Deber de facilitar información veraz y completa

El paciente debe facilitar a los profesionales sanitarios información veraz, actualizada y completa sobre sus antecedentes médicos, enfermedades previas, alergias, medicación habitual, tratamientos en curso, intervenciones anteriores, uso de lentes de contacto, antecedentes oftalmológicos y cualquier otra circunstancia relevante para su atención.

2.2 Deber de colaborar en su proceso asistencial

El paciente debe colaborar con el equipo sanitario durante la consulta, la realización de pruebas diagnósticas, los tratamientos, las intervenciones quirúrgicas y el seguimiento posterior, siguiendo las indicaciones recibidas y comunicando cualquier duda, dificultad o cambio relevante en su estado de salud.

2.3 Deber de cumplir las indicaciones clínicas

El paciente debe seguir las prescripciones, recomendaciones, preparación preoperatoria, tratamientos farmacológicos, cuidados postoperatorios, revisiones y medidas de prevención indicadas por los profesionales sanitarios.

Cuando decida no seguirlas, deberá informar al profesional responsable para que dicha circunstancia pueda ser valorada y registrada adecuadamente.

2.4 Deber de respetar a los profesionales y a otros usuarios

El paciente y sus acompañantes deben mantener una conducta respetuosa hacia los profesionales de la clínica, otros pacientes, acompañantes y cualquier persona presente en el centro, evitando comportamientos agresivos, intimidatorios, discriminatorios o que alteren la normal prestación del servicio.

2.5 Deber de cuidar las instalaciones y equipamientos

El paciente y sus acompañantes deben hacer un uso adecuado de las instalaciones, salas de espera, consultas, aseos, mobiliario, equipos y materiales puestos a su disposición, colaborando en el mantenimiento de un entorno seguro, limpio y adecuado.

2.6 Deber de utilizar responsablemente los servicios

El paciente debe utilizar de forma responsable los servicios asistenciales, administrativos y de atención al paciente, evitando usos inadecuados, duplicidades innecesarias, demoras injustificadas o actuaciones que puedan afectar a la accesibilidad y continuidad asistencial de otros usuarios.

2.7 Deber de acudir puntualmente o comunicar la imposibilidad de asistencia

El paciente debe acudir puntualmente a sus citas, pruebas, revisiones o intervenciones programadas. En caso de no poder asistir, deberá comunicarlo con la mayor antelación posible para facilitar la reorganización de la agenda y el acceso de otros pacientes.

2.8 Deber de identificarse correctamente

El paciente debe colaborar en los procesos de identificación solicitados por la clínica, aportando la documentación necesaria y confirmando sus datos personales cuando le sean requeridos, especialmente antes de pruebas, tratamientos, administración de medicación o intervenciones quirúrgicas.

2.9 Deber de respetar la confidencialidad de terceros

El paciente y sus acompañantes deben respetar la intimidad, privacidad y confidencialidad de otros pacientes y usuarios, evitando la captación o difusión no autorizada de imágenes, conversaciones, datos personales o información clínica de terceros dentro de las instalaciones.

2.10 Deber de firmar los documentos asistenciales necesarios

El paciente debe firmar, cuando proceda, los documentos de consentimiento informado, protección de datos, autorización de acceso o entrega de documentación clínica, rechazo de tratamiento, instrucciones asistenciales o cualquier otro documento necesario para garantizar la correcta prestación y trazabilidad del proceso asistencial.

2.11 Deber de comunicar incidencias, riesgos o eventos relevantes

El paciente debe informar al personal de la clínica de cualquier incidencia, caída, reacción adversa, empeoramiento clínico, error percibido, dificultad de comprensión, problema con la medicación, incumplimiento de indicaciones o cualquier circunstancia que pueda afectar a su seguridad o a la continuidad de su atención.

2.12 Deber de respetar las normas de seguridad e higiene

El paciente y sus acompañantes deben cumplir las normas de seguridad, higiene, circulación interna, acompañamiento, prevención de infecciones, uso de dispositivos móviles y acceso a áreas restringidas establecidas por la clínica.

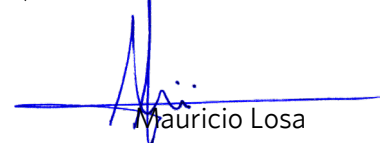
2.13 Deber de hacer un uso responsable de los canales de comunicación

El paciente debe utilizar de forma adecuada los canales telefónicos, digitales, presenciales o administrativos habilitados por la clínica, aportando información suficiente para la gestión de sus solicitudes y respetando los tiempos necesarios para una respuesta segura y ordenada.

2.14 Deber de colaborar con la sostenibilidad ambiental

El paciente y sus acompañantes deben colaborar en el uso responsable de recursos, la adecuada segregación de residuos cuando corresponda, la reducción de consumos innecesarios y el respeto a las medidas ambientales implantadas por la clínica.

En Madrid, a 12 de enero de 2026


Mauricio Losa
Gerente Innova Ocular.