

protégezVOUS

NOS CLIENTS-MYSTÈRES VISITENT DES CLINIQUES DE CHIRURGIE AU LASER

Déterminé à subir une chirurgie au laser pour corriger un problème de vision comme la myopie, l'hypermétropie ou la presbytie?

Au Québec, 20 cliniques offrent des services de chirurgie de correction de la vue au laser.

Pour comparer les cliniques, nous avons demandé à deux clients-mystères de visiter, incognito, chacune des neuf adresses sélectionnées. Au cours de ce rendez-vous, ils ont récolté un maximum de renseignements sur leur expérience: qualité des informations fournies, nombre de tests réalisés, attitude du personnel par rapport aux risques évoqués, qualité de la documentation remise, techniques et prix proposés, service à la clientèle, etc.



**CLASSÉE PREMIÈRE SUR
LES 9 CLINIQUES VISITÉES**

POINTS FORTS +

- › Documentation complète remise après l'évaluation.
- › Le personnel aborde sans détour les questions liées aux risques à court et à long termes. Plusieurs occasions de poser des questions.
- › Renseignements détaillés sur la chirurgie.
- › Clinique de grande taille, moderne et confortable.
- › Service à la clientèle personnalisé.

POINT FAIBLE -

- › Long temps d'attente entre les tests, et nombreux intervenants.

« *Le personnel m'a indiqué que la clinique préférerait ne pas garantir les retouches à vie. Si elles sont nécessaires, il faut les faire entre trois et six mois après la première intervention* », rapporte Mathias.

Protégez-Vous

..... A ENVOYÉ

**2 CLIENTS-MYSTÈRES
VISITER 9 CLINIQUES**

afin d'obtenir une évaluation et des propositions de chirurgie. Certaines rencontres n'ont pas réussi à éclairer leur décision.

NOTRE CONSEIL

Votre visite peut s'avérer longue (une demi-journée). Faites-vous accompagner, car vous pourriez recevoir, pour certains tests, des gouttes pour dilater votre pupille. Après votre visite, vous ne seriez donc pas en mesure de conduire.

Cinq conseils pour se préparer pour l'opération

- 1. Demandez le maximum d'informations**
- 2. Calculez bien le montant de la facture**
- 3. Lisez attentivement les garanties**
- 4. Méfiez-vous des publicités**
- 5. Restez réaliste**

N'oubliez pas...

Discutez d'abord avec votre optométriste des avantages et des risques d'une intervention. Analysez avec lui vos motivations: certains problèmes, comme des lentilles inconfortables, pourraient se solutionner autrement que par chirurgie.

Choisissez avec soin votre clinique. Avant de prendre rendez-vous, demandez si elle est équipée du matériel le plus récent et informez-vous sur le nombre d'années d'expérience possèdent ses chirurgiens.

Méfiez-vous si le chirurgien ou les employés d'une clinique minimisent les risques de complications postopératoires ou s'ils vous garantissent que vous n'aurez plus jamais à porter de lunettes.