POLÍTICA DE CONDICIONES DE ATENCIÓN CLÍNICA, GARANTÍAS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

DENTAL DEL VALLE

1. Generalidades

NOSOTROS Dental Del Valle es una clínica odontológica que se caracteriza y marca diferencia por las personas que trabajan en ella, las cuales tienen especial dedicación, compromiso, cuidado y preocupación por sus pacientes y por las personas que a ella asisten. Tenemos una política abierta y transparente con las condiciones de atención clínica de pacientes, garantía de nuestros servicios y productos clínicos, así como de devoluciones, traspasos y reembolsos de dinero. Las consultas al respecto son recibidas formalmente al correo electrónico contacto@dentaldelvalle.cl.

AGENDAMIENTO Para poder ofrecer la atención con los estándares de calidad que ofrecemos, es importante que nuestros pacientes asistan de acuerdo a lo planificado para realizar su atención. Las clínica solicita confirmación de asistencia a sus pacientes previo a las citas, habitualmente de 24 a 48 horas hábiles antes y/o a más tardar ocho horas previa a la cita, con el objetivo de planificar los tiempos de atención, gestión clínica, entre otros. Una vez realizada la confirmación, la clínica entiende y acepta que el paciente si asistirá a su cita. En el caso de inasistencia del paciente a pesar de haber confirmado su cita, la clínica se reserva el derecho a cobrarse el tiempo de atención clínica planificado de acuerdo a arancel, lo que se descontará del saldo a favor que

tenga el paciente, o bien quedará como deuda a cobrar para la próxima asistencia. De igual manera, la clínica se reserva el derecho de nuevos agendamientos para una persona en el caso de que un agendamiento haya sido confirmado e igualmente haya habido inasistencia. La atención es preferentemente agendada, por lo que solicitamos llegar un poco antes de su cita. No podemos garantizar la atención de personas que lleguen con sobre 10 minutos de retraso a su cita, ya que los tiempos clínicos están planificados tanto para ellos como para otra gente agendada y dentro del horario de atención de la clínica. En el caso de que se desee atención espontánea sin agendamiento (por ejemplo, a motivo de atención de urgencia), esta se realizará de acuerdo a las disponibilidades de agenda del momento, teniendo que esperar atención de sobrecupo o desocupaciones para la atención. Dentro de ésto, la clínica se reserva el derecho de solicitar un abono o el pago anticipado de un tratamiento o prestación para citas sucesivas.

ACTITUD Además del debido cumplimiento de la Ley N° 20.584 que trata sobre los deberes y derechos de los pacientes, Dental Del Valle se reserva el derecho de ingreso y atención a la clínica de toda persona. La clínica tiene una firme política de cero tolerancia con personas con actitudes violentas, agresivas, irrespetuosas, de maltrato físico, escrito y/o verbal en cualquier forma, sea presencial o de manera electrónica por medios digitales, tanto con personal de la clínica como con otras personas que estén en ella.

DEVOLUCIONES Y/O ALTAS CON SALDO Cuando un paciente o su representante legal solicita una devolución de dinero ya pagado por concepto de abonos a tratamiento y/o prestaciones clínicas, la clínica entiende y acepta tácitamente que no se desea continuar con lo planificado. Dentro de ésto, la clínica no puede garantizar tratamientos que no se finalizan de acuerdo a lo planificado inicialmente, ya que pudieren cambiar pronósticos y evoluciones. Es

responsabilidad del paciente o de su representante legal el gestionar con la administración de la clínica las devoluciones y/o traspasos de saldos a favor en prestaciones clínicas, costos de laboratorio u otros que estuvieren exclusivamente sin realizar, dentro de 120 días corridos desde la última citación del paciente. Una vez revisado y aprobado el caso por la administración de la clínica, la devolución correspondiente cursa dentro de los 60 días siguientes a la ejecución del alta. En el caso de que a un paciente se le de un alta administrativa y/o disciplinaria, es decir, por motivos que no sean el término exitoso de su tratamiento clínico o control clínico favorable, no hay derecho a garantía. Los servicios de laboratorio dental ya comenzados no tienen derecho a devolución, independiente de si el tratamiento correspondiente fue finalizado o no.

MENORES DE EDAD Y/O PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Los menores de 18 años de edad deben venir acompañados por un mayor de edad, quién debe ser el representante legal del menor en cuestión. Adultos mayores, ancianos, personas discapacitadas u otros a definir por parte de la clínica podrían requerir también un acompañante mayor de edad como representante legal. La clínica se reserva el derecho de poder solicitar identificación formal de discapacidad y/o un certificado de inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad del paciente para gestionar garantías, traspasos, devoluciones y reembolsos en el caso de que una tercera persona quiera representar a un mayor de edad.

PRODUCTOS Y MERCADERÍA Los productos de higiene bucal y auxiliares que ofrece la clínica, como enjuagues bucales, colutorios, pastas de dientes, solo pueden ser devueltos si se encuentran cerrados, con todos sus accesorios si los tuvieren, con sus respectivos sellos indemnes y en su empaque original. Por la

naturaleza sanitaria de los productos a granel y/o sin empaque, en éstos no se aceptan devoluciones.

2. Gestión de documentación

DATOS PERSONALES Y DE CONTACTO Toda persona que sea paciente de Dental Del Valle debe tener una ficha clínica con todos los datos personales y demográficos que se le soliciten, los cuales deben ser reales, actuales y fidedignos. Datos de contacto como números telefónicos, correos electrónicos y otros de comunicación por vías informáticas ser solicitan con el fin de poder comunicarse de manera ágil y oportuna para la gestión de agenda, así como para obtener retroalimentación de la calidad de la atención. Se recomienda que dentro de éstos, se entregue un correo electrónico que sea personal y no uno de uso institucional o laboral. El entregar esta información adecuadamente, en forma oportuna y mantenerla actualizada durante el periodo de tratamiento es responsabilidad del paciente y/o de su representante legal. El incumplimiento de esta condición libera de responsabilidades a la clínica en cuanto a atención clínica, garantías, traspasos, devoluciones y reembolsos.

FICHA CLÍNICA Las solicitudes de copias de ficha clínica, radiografías y otros documentos clínicos se deben hacer por escrito a contacto@dentaldelvalle.cl por el paciente o su representante legal y se hacen llegar únicamente por formato electrónico. No se le entrega información clínica a terceras personas.

SOLICITUD DE DOCUMENTOS Dental Del Valle tiene una política de permitir y facilitar la gestión previsional de los tratamientos de sus pacientes con terceras instituciones que les brinden ayudas, beneficios, reembolsos, amortizaciones, etc. Normalmente, para que el paciente pueda gestionar dichos beneficios debe presentar documentos estandarizados y de uso habitual para éstos, como formularios, informes, etc., a llenar por parte de la clínica y/o por el dentista tratante. Solicitamos traer impresos y rellenados los formularios que se requieran para facilitar la gestión de ellos, los cuales se gestionarán HASTA dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud de ellos. Documentos personalizados, con extensión de más de una plana digitada, específicos y/o fuera de los habituales, tienen un costo y se entregan hasta cinco días tras su solicitud (ej. informes periciales, documentación para ingreso a las FF.AA., entre otros). La clínica se reserva el derecho de no recibir ni tramitar documentación sobre 60 días de su fecha de realización clínica, ni de gestionar sobre tres documentos por paciente de manera simultánea.

3. Atención clínica general

ACEPTACIÓN El comenzar cualquier tipo de tratamiento o prestación en Dental Del Valle hace entender que se aceptan y entienden todas las políticas de atención, devoluciones, traspasos, garantías y reembolsos explicadas en este documento, como de otras que pudiesen o no se derivadas de éstas.

CONSENTIMIENTO ESCRITO Previo a comenzar un tratamiento, la clínica solicita llenar y firmar un consentimiento informado, el cual forma parte de la ficha clínica y de la cual la clínica queda con una copia digitalizada.

PRESUPUESTO Los tratamientos dentales y/o prestaciones quedan consignadas en un presupuesto. Dicho presupuesto está sujeto a modificaciones y cambios por el dentista tratante de acuerdo al problema diagnosticado, técnicas clínicas a realizar, tipos de tratamientos y/o procedimientos a realizar, de acuerdo a la respuesta clínica que tenga el paciente frente a un tratamiento y/o procedimiento realizado u otros a decidir por el dentista tratante. Dichas modificaciones y/o cambios le serán informados oportunamente al paciente y/o a su representante legal y podrían implicar cambios en los costos del tratamiento y/o prestación.

VALIDEZ Un presupuesto tiene una validez de 30 días desde su generación. Pasado ese tiempo, se considera obsoleto para comenzarlo, por lo que queda nulo y dado el caso sería necesario realizar uno nuevo, de acuerdo a la evaluación del profesional tratante.

ABONO PREVIO Para una citación, la clínica podría requerir un abono previo para comenzar o continuar tratamiento y/o confirmar agendamiento con un dentista tratante, lo que se solicitará oportunamente. La clínica se reserva el derecho de anular citaciones agendadas en el caso de que no se abone oportunamente lo solicitado.

RADIOGRAFÍAS Las radiografías que se manejan en Dental Del Valle son en formato digital, por lo que de requerir una copia, se le puede entregar por correo electrónico y/o Whatsapp si es que se encuentran pagadas y no afectas a una promoción. El costo de radiografías no contempla la entrega de un informe de ellas. De requerirse, debe informarse previamente a la clínica. El informe se cobra junto a la toma de las imágenes y figura aparte en el

presupuesto. La entrega de éste es de hasta cinco días hábiles desde la toma de las radiografías y se realiza por vía digital (correo electrónico y/o Whatsapp).

4. Garantías en tratamiento general

OPERATORIA Tratamientos de operatoria dental directa (tapaduras) tienen una garantía de seis meses desde su confección. Operatoria dental indirecta (incrustaciones) tienen una garantía de un año desde su instalación.

PRÓTESIS FIJA Tratamientos de prótesis fija tienen una garantía de un año desde su instalación.

PLANOS Y/O FÉRULAS Si en un plan de tratamiento está contemplada una férula oclusal (planos) con motivos protectores y ésta no se realizó, otras prestaciones tienen una garantía de hasta tres meses desde su confección o instalación.

LABORATORIO Los prestaciones clínicas que requieren trabajo de laboratorio deben ser terminadas y/o instaladas de manera oportuna. La clínica procurará por su parte reagendar e insistir en la asistencia oportuna en caso de ausencia del paciente. Dado el caso de inasistencia tras 45 días corridos desde la primera notificación para cita de prueba, término y/o instalación de un tratamiento con trabajo de laboratorio, no hay derecho a garantía por este tratamiento ni por el servicio de laboratorio correspondiente, debiéndose reevaluar el caso clínico. Si

hubiere que realizar nuevos trabajos de laboratorio o modificar el plan de tratamiento, es responsabiliadad del paciente quién deberá en este caso costear las nuevas prestaciones clínicas y trabajos de laboratorio correspondientes.

INICIO Una vez iniciado un tratamiento o una prestación, no hay derecho a devolución, excepto que no proceda continuar por razones clínicas y/o técnicas, sea atribuible exclusivamente a la responsabilidad de Dental Del Valle y ésta pueda ser distinguible de un servicio no prestado.

5. Tratamientos con dispositivos removibles

CONTROLES Los tratamientos y/o procedimientos con dispositivos removibles requieren control y seguimiento, los cuales deben ser realizados oportunamente según la indicación del dentista tratante tras la instalación y/o entrega del aparato. Éstos son considerados hasta 30 días corridos tras ello y se cancelan de acuerdo a lo indicado en el presupuesto entregado, según corresponda. Controles posteriores a este tiempo se consideran adicionales al tratamiento y se deben pagar de manera adicional.

REEMBOLSO CLÍNICO En tratamientos con dispositivos removibles sólo se pueden realizar reembolsos por concepto de tratamiento clínico sin terminar. Servicios de laboratorio dental ya comenzado no están sujetos a devolución.

EXTRAVÍO La pérdida de un dispositivo removible no es sujeta a garantía.

DAÑO El daño de un dispositivo removible solo es afecto a garantía si el paciente se presenta a control dentro de los primeros 30 días de instalado y/o entregado el aparato y es atribuido a problemas o defectos en la fabricación de éste. Daño atribuido a descuido, mal uso u otros no son cubiertos por garantía.

6. Endodoncia

NATURALEZA Los tratamientos endodónticos (tratamientos de conducto) tienen por objetivo el descontaminar un diente de manera interna y/o prepararlo para una restauración. Por norma general, es un tratamiento conservador del diente cuya alternativa es la extracción de éste. Los presupuestos de los tratamientos endodónticos sólo contemplan su exclusiva realización y no incluyen la restauración definitiva del diente, lo cual corresponde a un tratamiento y prestación diferente. Dicha restauración se presupuesta de manera separada, excepto que en el mismo presupuesto esté expresamente incluido.

REHABILITACIÓN OPORTUNA Un diente con tratamiento endodóntico pendiente, en proceso o terminado que no esté con una restauración definitiva suele ser frágil y tener una resistencia limitada, por lo que es imperativo que al terminar el tratamiento endodóntico, el diente se restaure a la brevedad posible y de manera adecuada. Problemas y/o complicaciones clínicas asociadas a la falta de restauración adecuada y oportuna de un diente tratado endodónticamente no está sujeta a garantía ni devoluciones.

SITUACIONES EMERGENTES Por la naturaleza microscópica de la ciencia y especialidad clínica de la endodoncia, es imposible obtener en todos los casos un 100% de precisión absoluta tanto en el diagnóstico como con las técnicas terapeúticas, existiendo siempre la posibilidad de que a pesar de haber hecho un adecuado y planificado plan de tratamiento y de haberlo comenzado de manera acorde, se presenten complicaciones y accidentes que podrían significar la imposibilidad de lograr adecuadamente el tratamiento. A modo de ejemplo, si existieran en un diente conductos no accesibles para realizar una técnica correcta, perforaciones en el interior del diente que no sean adecuadamente tratables, contaminación de caries en sectores que no pudieron ser identificados previamente y que sean de pronóstico desfavorable, fracturas de instrumentos de endodoncia dentro de un conducto, entre otros. Si se diera el caso, el tratante le informará del particular y le explicará las alternativas para continuar el caso clínico. En cuanto a la gestión de plan de tratamiento en estos casos, la clínica cobra la examinación e instrumentación interna del diente junto a una restauración provisoria, pudiendo quedar diferencias de saldo las cuales se le informarán como manejarlas.

7. Ortodoncia

NATURALEZA Los tratamientos de ortodoncia tienen por objetivo el prevenir y corregir alteraciones del desarrollo de las estructuras de la boca y la cara, entre ellos los dientes, mejorando así el funcionamiento, forma y estética correspondiente. Estos consisten en la instalación de aparatos en la boca, los cuales pueden ser fijos, ser dispositivos removibles, o ambos. La duración de un tratamiento puede ir desde algunos meses hasta varios años y generalmente

requiere controles periódicos. Los resultados de un tratamiento de ortodoncia son variables de persona a persona por muchos motivos, entre los cuales hay algunos que no son controlables. El ortodoncista le informará previamente de las espectativas y proyecciones del tratamiento evaluado.

BOCA SANA Por la naturaleza de los tratamientos de ortodoncia, es importante que éste se haga en una boca sana y preparada oportunamente para someterse a ello. Dental Del Valle sugiere una evaluación odontológica integral previa a la evaluación de ortodoncia. Es responsabilidad del paciente el obtener un alta odontológica general previa al comienzo de tratamiento de ortodoncia.

DESALOJO O DESCEMENTACIÓN El desalojo de aparatos fijos es una situación que puede ocurrir en un tratamiento de ortodoncia. Si ello ocurre de manera puntual, ocasional y a los pocos días de instalados, se recementarán y/o repondrán los aparatos dentro del plan de tratamiento, de acuerdo a la evaluación del ortodoncista tratante. En el caso de que este hecho ocurra de manera recurrente, generalizada y/o tras varios días de instalados los aparatos, estas reposiciones deben costearse de manera adicional al tratamiento de ortodoncia planificado.

INASISTENCIAS Para que un tratamiento de ortodoncia logre los resultados esperados, es imperativo que los controles planificados sean periódicos y de acuerdo a la indicación del tratante. La falta de control en un tratamiento de ortodoncia podría generar retraso en el tratamiento, así como otros problemas emergentes. En el caso de que un tratamiento se interrumpa a causa de motivos personales del paciente, no hay derecho a devolución por prestaciones realizadas, estén estas completas o parciales.

COMPLICACIONES Problemas clínicos durante el tratamiento de ortodoncia asociados a falta de control clínico periódico y/o higiene bucal deficiente, como daño en aparatos fijos, problemas periodontales y/o caries no son sujetos a garantía.

ESTÉTICA No aplican garantías ni devoluciones por concepto de insatisfacción estética fuera de lo planificado y/o evaluado dentro del tratamiento por el ortodoncista.

ALTAS La clínica se reserva el derecho de dar de alta administrativa o disciplinaria a un paciente por motivos de incumplimiento de asistencias a controles y/o indicaciones en su tratamiento.

CONTENCIÓN Para que un tratamiento de ortodoncia sea exitoso una vez finalizada la etapa activa, es necesario instalar dispositivos de contención. En el caso que ellos no se instalen, no se utilicen, se dañen y/o no sean reparados oportunamente, el tratamiento podría presentar complicaciones, las cuales no estarían afectas a garantía ni devolución.

8. Implantología

NATURALEZA La implantología dentaria es una disciplina clínica consistente en la instalación de piezas mecánicas en los huesos que actúan como elementos

de anclaje. Sus resultados se ven tanto en el corto como en el largo plazo, por lo que una parte importante de su pronóstico depende de condiciones particulares del paciente. Existen condiciones de riesgo propias del paciente para tratamientos de implantología, los que podrían resultar en complicaciones y/o fracaso del tratamiento, entre ellas enfermedades crónicas de base, tratamientos médicos, consumo de medicamentos, tabaquismo y consumo de drogas ilegales, higiene bucal deficiente, entre otros. Estas serán advertidas oportunamente por el dentista tratante y en el caso que el paciente decida someterse de igual manera al tratamiento, asume el riesgo de fracaso por cuenta propia, sin derecho a garantía.

GARANTÍAS En el caso de que ocurran problemas o complicaciones dentro del periodo de instalación en el hueso de un implante, lo que resulte en la pérdida y/o fracaso de éste, se podría aplicar garantía de las prestaciones clínicas asociadas, pero debiendo cancelar nuevamente los costos de las piezas de implantes, aditamentos, injertos y/o servicios de procesado plaquetario. La rehabilitación sobre implante tiene garantía tras su instalación durante un año. Es importante mencionar que un tratamiento con implantes es de naturaleza protésica, por lo que al igual que en un paciente con tratamientos protésicos de otro tipo, requiere control y mantenimiento periódico.

9. Periodoncia

NATURALEZA El tratamiento periodontal es por su naturaleza para tratar enfermedades de origen infeccioso y generalmente de carácter crónico. Es variable en cada persona por diversos factores, algunos de ellos modificables y

otros no. Su tratamiento va orientado a detener el progreso de la enfermedad y para su éxito se requiere de tratamiento clínico profesional completo, controles periódicos con terapia de soporte y mantenimiento, cuidados constantes y permanentes por parte del paciente, entre otros. Por su naturaleza, no se puede dar garantía de éste ni realizar devoluciones de éste una vez comenzado.

10. Paquetes clínicos

NATURALEZA Los paquetes clínicos son productos de atención clínica que reúnen prestaciones clínicas, mercadería, trabajos de laboratorio, entre otros, que son de una misma naturaleza y orientados a un mismo fin. El objetivo de ellos es ofrecer un costo menor por sobre éstos mismos si fuesen de manera individual. Los paquetes clínicos deben cancelarse en su totalidad antes o al momento de comenzarlos, independiente de que su realización requiera una o más sesiones. Estos pueden ser sujetos a devolución en su totalidad solo si no se han comenzado. En el caso de que se haya comenzado la realización de un paquete, solo se podrá optar a un reembolso parcial, cobrando la clínica lo realizado de acuerdo a los costos individuales de lo correspondiente.

ALTAS Dental Del Valle se reserva el derecho de poder dar un alta administrativa y/o disciplinaria en un paciente que está con un tratamiento y/o prestación de paquete clínico en curso, terminando las acciones clínicas pendientes sólo de la fase del tratamiento actual del paquete.

TIEMPO DE TRATAMIENTO Algunos paquetes clínicos corresponden a tratamientos que, por su naturaleza y técnica, requieren plazos de tiempo prolongados. En ellos, los costos ofrecidos en el paquete corresponden siempre y cuando los periodos de tiempo en el tratamiento sean los planificados por el dentista tratante. En el caso de que el tratamiento se realice parcialmente, quedando postergado parte de él por motivos ajenos a temas clínicos, podría ser necesario revalorizar lo pendiente, debiendo realizar un nuevo presupuesto.

11. Procedimientos de armonización y estética dental y/o facial

NATURALEZA Los tratamientos y/o procedimientos de estética dental y facial tienen por objetivo el mejorar la apariencia, o bien disimular o disminuir defectos, en estética de dientes, encías y mucosas, rostro, sonrisa, piel, características faciales, entre otras. No van necesariamente orientados a tratar una enfermedad. En ellos, los resultados son variables en cada caso debido a diversos motivos, por lo que es imposible poder predecir de manera exacta los resultados finales a obtener en cada caso particular. Por la naturaleza subjetiva de lo que puede ser considerado bello, armónico, estético, etc., estos procedimientos no tienen garantía ni están sujetos a devolución a motivo de insatisfacción por los resultados obtenidos.

12. Consultas

En caso de dudas o consultas de las políticas de condiciones de atención clínica, garantías, devoluciones, traspasos y reembolsos, nuestra vía formal de comunicación es al correo electrónico contacto@dentaldelvalle.cl. Para comunicarse con la clínica para motivos clínicos, puede realizarlo a través de nuestro al número +56937891047 por red o Whatsapp, o bien agendarse a través del sistema de autoagendamiento.