

POLITICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ATENCIÓN CLÍNICA, GARANTÍAS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS.

Generalidades

NOSOTROS Servicios odontológicos Smile SpA es una clínica odontológica que se caracteriza y marca diferencia por las personas que trabajan en ella, las cuales tienen especial 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 y reembolsos de dinero. Las consultas al respecto son recibidas formalmente recibidas por correo electrónico a contacto@smileosorno.cl.

AGENDAMIENTO Para poder ofrecer la atención comprometida y con los estándares de calidad que tenemos, es importante que nuestros pacientes asistan de acuerdo a lo planificado para realizar su atención. La atención es preferentemente agendada, por lo que solicitamos llegar un poco antes de su agendamento. No podemos garantizar la atención de personas que lleguen con sobre 10 minutos de retraso a su cita, ya que los tiempos están planificados tanto para ellos como para otra gente agendada. En el caso de que se desee atención espontánea sin agendamento (por ejemplo, a motivo de atención de urgencia), esta se realizará de acuerdo a las disponibilidades de agenda del momento, teniendo que esperar sobrecupos o desocupaciones para la atención. La clínica se reserva el derecho de realizar nuevos agendamientos y atenciones a personas que previamente hayan reservado citas, confirmado asistencia y sin embargo se hayan ausentado.

ACTITUD Dental Servicios odontológicos Smile SpA se reserva el derecho de ingreso y atención a la clínica de toda persona. Tenemos una 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 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, no hay derecho a garantía. Si hubiere dinero abonado como saldo a favor de prestaciones clínicas, costos de laboratorio u otros sin realizar, se procederá a la revisión del caso por parte de la administración de la clínica para cursar la devolución correspondiente dentro de los 60 días siguientes a la ejecución del alta.

DEVOLUCIONES DE AGENDAMIENTOS, Los agendamientos a cualquiera de nuestros especialistas son previo abono de 50% de la cita, esta puede ser postergada solo una vez y dentro del mismo mes calendario.

En caso de desistir de la cita, el abono será devuelto, si y solo si, se solicita anulación con 48 horas hábiles de anticipación, el reembolso se realizará por medio de transferencia electrónica a la cuenta que indique el paciente.

En caso de no asistir a la cita o no avisar con la anticipación requerida (48 horas hábiles) no habrá devolución del 50% abonado, todo esto debido a que la clínica se prepara para recibir al

paciente bloqueando la hora de atención y sillón, lo que queda reservado especialmente para este y el espacio dejó de ser ofrecido a otros pacientes.

MENORES Y/O 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 la credencial de discapacidad y/o un certificado de inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad del paciente para gestionar garantías, devoluciones y reembolsos en el caso de que una tercera persona quiera representar a un mayor de edad.

PRODUCTOS 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.

Gestión de documentación

DATOS PERSONALES Y DE CONTACTO Toda persona que sea paciente de Servicios odontológicos Smile SpA 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 se 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, devoluciones y reembolsos.

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

SOLICITUD DE DOCUMENTOS Servicios odontológicos Smile SpA tiene una política de permitir y facilitar la gestión financiera de los tratamientos de sus pacientes con terceras instituciones que les brinden ayudas, beneficios, reembolsos, amortizaciones de costos, 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 rellenos los formularios que se requieran para facilitar la gestión de ellos, los cuales se gestionarán 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 90 días de su fecha de realización clínica, ni de gestionar sobre cinco documentos por paciente de manera simultánea.

Atención clínica general

ACEPTACIÓN El comenzar cualquier tipo de tratamiento o prestación en Servicios odontológicos Smile SpA hace entender que se aceptan y entienden todas las políticas de atención, devoluciones, 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 valido por período establecido en el mismo. 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 comenzar, 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 todo presupuesto se podría requerir un abono previo a comenzar al tratamiento y/o confirmar agendamiento con un dentista tratante, el que se le solicitará previo a comenzar el tratamiento y/o prestación. Servicios odontológicos Smile SpA se reserva el derecho de anular citaciones agendadas en el caso de que no se abone oportunamente lo solicitado.

RADIOGRAFÍAS El costo de las radiografías no contempla la entrega de un informe de ellas, el cual de requerirse debe informarse oportunamente, se cobra por separado y figura aparte en el presupuesto. La entrega de éste es de hasta cinco días hábiles.

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. Servicios odontológicos Smile SpA procurará por su parte reagendar e insistir en la asistencia oportuna en caso de ausencia del paciente.

Dado el caso de inasistencia tras tres meses desde la primera citación para prueba de término y/o instalación de un trabajo de laboratorio, se pierde la garantía por ese tratamiento, debiéndose reevaluar el caso clínico y en el caso de que hubiere que realizar un nuevo trabajo de laboratorio o modificar el plan de tratamiento, la responsabilidad es 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 Servicios odontológicos Smile SpA y ésta pueda ser distinguible de un servicio no prestado.

Tratamientos con dispositivos removibles

REEMBOLSO CLÍNICO En tratamientos con dispositivos removibles sólo se pueden realizar reembolsos por concepto de tratamiento clínico sin terminar. Los trabajos de laboratorio dental ya realizados no son sujetos a devolución ni reembolsables.

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

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

Endodoncia

NATURALEZA Los tratamientos endodónticos (tratamientos de conducto) tienen por objetivo el descontaminar un diente de manera interna y/o prepararlo para una restauración. 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 diferente y se presupuesta de manera separada (excepto que en el 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 y se dé el alta, el diente se restaure a la brevedad posible y de manera adecuada. No hay garantía ni devoluciones producto de problemas asociados por no restaurar el diente de manera definitiva oportunamente.

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 expectativas 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 para someterse a ello. Se le 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, no aplican garantías ni devoluciones.

INASISTENCIAS 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 no sean reparados oportunamente, el tratamiento podría presentar complicaciones, las cuales no estarían afectas a garantía ni devolución.

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 un 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 o reembolso.

GARANTÍAS En el caso de que ocurran problemas o complicaciones dentro del periodo de tratamiento de implantología, los que resulten en la pérdida y/o fracaso de un implante, se podría aplicar garantía y/o reembolso de las prestaciones clínicas asociadas, debiendo cancelar

nuevamente los costos de las piezas de implantes, aditamentos, injertos y/o servicios de procesado plaquetario y laboratorios dentales.

Periodoncia

NATURALEZA El tratamiento periodontal es por su naturaleza 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 reembolsos de éste una vez comenzado.

Paquetes clínicos

NATURALEZA Los paquetes clínicos son productos de atención clínica que reúnen prestaciones clínicas, productos, 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 Servicios odontológicos Smile SpA 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.

Procedimientos de estética dental y facial

NATURALEZA Los tratamientos y/o procedimientos de estética dental y facial tienen por objetivo el mejorar la apariencia, o bien disminuir defectos, en estética de dientes, encías y mucosas, rostro, sonrisa, piel, características faciales, entre otras. No van orientados a tratar una enfermedad. En ellos, los resultados estéticos son variables de persona a persona por diversos motivos, por lo que es imposible poder predecir de manera exacta los resultados finales a obtener. 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.

Consultas

En caso de dudas o consultas de las políticas de condiciones de atención clínica, garantías, devoluciones y reembolsos, nuestra vía formal de comunicación es al correo electrónico contacto@smileosorno.cl. Para comunicarse con la clínica para motivos clínicos, puede realizarlo a través de nuestro [Whatsapp](#) o por voz al número [+56956710607](tel:+56956710607), o bien agendarse a través del sistema de [autoagendamiento](#).