



Términos y Condiciones Clínica Dental SSA

- Luego de Aceptado el presupuesto, el plazo máximo para iniciar el tratamiento es de tres (3) meses.
- Si un tratamiento es iniciado y al cabo de seis (6) meses no se registran atenciones clínicas y/o se agendan citas pero éstas son canceladas y/o inasistencias, se procederá con la cancelación de las acciones pendientes.
- Una vez emitido el presupuesto, tendrá vigencia de un (1) mes para su aceptación. Si no fuese autorizado dentro de este período, automáticamente quedará fuera de plazo.
- El presupuesto podría sufrir modificaciones frente a necesidades clínicas que surjan durante el tratamiento.
- Se aplicará multa por inasistencia en caso de no informar con un mínimo de 24 horas de anticipación a la hora agendada.
- El Paciente que mantiene una deuda pendiente por atención dental previa, no podrá continuar con su tratamiento ni efectuar nuevos presupuestos.
- Las garantías operan sobre tratamientos terminados, realizados en su totalidad por nuestros profesionales y en instalaciones de Clínica Dental Scotiabank.
- Período de garantía: Si el tiempo transcurrido es inferior a seis (6) meses, la garantía es del 100%, si es entre siete (7) y doce (12) meses, el 50%.
- Prestaciones sin garantía: Urgencia Dental, Higiene, Blanqueamiento, Brackets o Bandas en mal estado, Recementado y Periodoncia.
- Condiciones generales de exclusión de garantía: No serán objeto de garantía tratamientos no terminados o abandonados por paciente. No seguir instrucciones postoperatorias y controles clínicos indicados. Pérdida de los elementos protésicos y ortodóncicos. Tratamientos correctamente ejecutados, pero el paciente manifiesta disconformidad posterior, cuando hubo aprobación en etapas de trabajo previas. Si el paciente acude a otro establecimiento dental, por atención de urgencia o continuación de tratamiento iniciado en nuestra Clínica.
- Procedimiento para hacer efectiva la garantía: Para hacer efectiva la garantía señalada en los puntos anteriores, el paciente deberá formalizar su solicitud vía correo explicando su situación. Los antecedentes serán evaluados por el Director Odontológico, quien determinará si procede o no la solicitud presentada, de conformidad a las consideraciones expuestas previamente. Si los antecedentes lo ameritan, el caso será derivado a Contraloría Odontológica Interna, para realizar análisis del caso.
- Devoluciones: El plazo máximo para solicitar devolución de dinero por acciones no realizadas y/o tratamiento pendiente, es de un (1) año, luego de aceptado el presupuesto. Posterior a este período, podrán utilizar este saldo a favor para nueva atención dental dentro de los próximos (3) meses. Si el saldo a favor es menor a la cantidad que va a utilizar, el paciente debe pagar la diferencia para continuar con su atención. Esto aplica SOLO a Funcionario y/o Paciente Activos y Validados por la Corporación.



- Políticas de Atención al Cliente Interno (Funcionario): Consultas e inquietudes de las condiciones de atención clínica, garantías y devoluciones, nuestra vía formal de comunicación es al correo electrónico clinicadental@bienestarscotiabank.cl. Si deseas establecer un reclamo, sugerencia o felicitación, el canal de comunicación es la casilla info@bienestarscotiabank.cl. Es importante especificar en el asunto uno de los motivos antes mencionados. En caso de reclamo, es el funcionario(a) quien debe formalizarlo por escrito, independiente que el paciente sea otro familiar. El correo, debe contener la siguiente información: Fecha acontecimiento, Descripción detallada de los hechos, Antecedentes complementarios, Documentación de respaldo y Petición concreta. La respuesta se entrega en un plazo de 15 días hábiles, contando desde el primer día hábil siguiente a su recepción. Como constancia, se le enviará respuesta de recepción por la misma vía. *Importante*: En caso que el reclamante no sea el funcionario, la Clínica se reserva el derecho de NO entregar información.
- Término de la Atención: Nuestra Clínica Dental, brinda atención a los colaboradores de Scotiabank, cargas legales y especiales, así también, beneficiarios autorizados, activos y validados por la Corporación. Por tanto, frente al término de la relación laboral del Funcionario con el Banco, se perderá la calidad de paciente junto con su grupo familiar. Si mantiene presupuestos aceptados, en curso y/o terminados con cuotas pendientes de pago, se procederá a descontar las acciones realizadas y/o la deuda vigente.
- Para su conocimiento, trabajamos con Ficha Clínica Electrónica.