

**Responsables del Procedimiento:**

- Encargada de finanzas
- Jefa de sucursal.
- Ejecutiva de fidelización

**Procedimiento:**

- Paciente se dirige al área de finanzas, donde será atendido por la encargada de finanzas, quien revisara el presupuesto y verificara que las prestaciones se encuentren bien presupuestadas y que no falte nada por agregar, si falta algo será ella quien pueda corregir el presupuesto, antes de entregarlo al paciente. Ejemplo: si el presupuesto corresponde a implantes, debe verificar que este presupuestada la higiene y flúor.
- Si el presupuesto no está firmado por el especialista, debe solicitar que sea firmado antes de entregarlo al paciente.
- Una vez entregado el presupuesto al paciente, será ella la encargada de explicar el tratamiento y cuáles son las ventajas del trabajo que se debe realizar.
- Informar al paciente que presupuesto tiene una validez de 30 días, vencida la duración del presupuesto, si este no es aceptado y pagado, se tendrá que generar un nuevo presupuesto con los valores actualizados.
- Informar al paciente las formas de pago:
  - Cheques: Hasta 12 cheques, sujeto a evaluación de monto.
  - Vale vista
  - Tarjeta de crédito: hasta 12 cuotas precio contado.
  - Tarjeta de crédito: hasta 48 cuotas con interés (Paciente puede revisar con su banco si tiene convenio sin interés por más de 12 cuotas).
  - Tarjeta de débito, Transferencia electrónica y efectivo. (Sin cuotas)
  - Portal de pago transbank, Webpay.

- Dentro de las opciones de pago se puede ofrecer dividir el presupuesto en dos etapas, la primera etapa es la de cirugía, donde se debe pagar todo lo referente al proceso pre y post operatorio antes de ingresar a pabellón y la segunda etapa es la de Rehabilitación, donde se debe dejar pagado todo lo referente al proceso de rehabilitación, de su tratamiento por sus dientes definitivos, antes de comenzar con esta etapa.
- **La encargada de finanzas, debe informar que en la etapa de rehabilitación se realizarán pruebas referentes a su prótesis, las cuales consisten en toma de impresión, prueba en duralay, luego en metal y en este último se solicitara al paciente aprobar la toma de color. Esta toma de color debe contar con la conformidad del paciente, el que deberá firmar el formulario “Autorización Toma muestra color, tamaño y forma” estando de acuerdo con el color, forma y tamaño seleccionado. Una vez instalada la rehabilitación, si el paciente requiere realizar cualquier cambio en cuanto a color, forma y tamaño de los dientes o coronas de la prótesis fija o removible, este costo deberá ser asumido por el paciente.**
- Al momento de la aceptación del presupuesto encargada de finanzas debe entregar carpeta informativa para formalizar e iniciar el tratamiento de implantología y solicitar la firma de recepción en el libro correspondiente.
- Luego se debe derivar de inmediato al paciente a recepción y pueda agendar hora para programar su cirugía, quien le agendara su hora le entregara la tarjeta de citación con la información de la hora agendada.
- Cuando se agenda un paciente de otra sucursal y este debe pagar alguna prestación o documentar un tratamiento, se deja nota en la descripción de la cita indicando la sucursal desde donde procede el paciente y se debe llamar a encargada de finanzas de origen donde se evaluó y entrego presupuesto para que realice el pago en la caja correspondiente, una vez efectuado el pago, ambas sucursales se deben coordinar

para informar que el comprobante de pago e ingreso del paciente ya se encuentra disponible para ser impreso y entregado al paciente.

- Los presupuestos que hayan sido entregados al paciente y no ha sido concretada su venta, serán informados por parte del área de Operaciones (Danaes Reyes)
- Este listado será informado a fidelización para recaptar estos presupuestos.
- La jefa de sucursal será la encargada de realizar el seguimiento de estos presupuestos.
- Los presupuestos que se encuentren vencidos y no hayan sido concretados, se debe realizar la solicitud para eliminarlos del sistema. Esta solicitud la realiza la jefa de sucursal al departamento de Administración.