

Responsables del Procedimiento:

- Especialista
- Asistente Dental.
- Recepcionista.
- Jefa de sucursal.

Objetivo

Clinica Implanet en su afán de entregar un servicio de excelencia y de calidad, les otorga a sus pacientes una garantía de por vida en su tratamiento de implantes dentales, la cual debe ser debidamente informada por su especialista al momento de entregar el alta médica y culminar su tratamiento. Para hacer efectiva y mantener esta garantía se debe cumplir con el siguiente procedimiento.

Procedimiento:

- Paciente acude a su ultimo control de Rehabilitación.
- El Especialista conjuntamente con el Asistente Dental debe indicarle al Paciente que el tratamiento de implante realizado tiene una garantía de por vida. Debe ser muy claro en explicar que la garantía es **solo sobre el tratamiento de implantes**, es decir, cualquier problema que el paciente tuviera en el futuro en el implante, será cubierto por esta garantía. **La garantía no cubre la rehabilitación ni mantenciones futuras.**
- El Especialista conjuntamente con el Asistente Dental informa al paciente que debe asistir periódicamente, cada 6 meses, a un control de evaluación completamente gratuito de su tratamiento de implantes. No asistir a estos controles es motivo de caducidad de la garantía.
- Informar al paciente que debe seguir las indicaciones del especialista tal cual lo manifieste en su evolución respectiva al día de la atención, si este indica tratamientos preventivos seguirlos ya que esto asegura el éxito del tratamiento en el tiempo.

- Informar al paciente que la garantía mantendrá su vigencia si se siguen las siguientes pautas (no cubiertas por la garantía):
 - Higiene simple cada 6 meses con un valor preferencial para el paciente.
 - Reposición de gomas cada 12 meses en caso de Tratamiento sobre dentadura.
 - Desarme de estructura cada 18 meses en caso de tratamiento prótesis fija atornillada.
 - Cambio de hembra en caso de tratamiento de sobre dentadura.
- Asistente Dental entrega al Paciente la "Carta de Garantía", la cual tiene una duración indefinida, esta debe ser llenada y firmada por el paciente de su puño y letra. En la misma se establecen las pautas a seguir para que la garantía no caduque, así como el compromiso de asistir a las citas previamente establecidas en su control.
- Asistente Dental, registra en el Sistema DentalSoft la fecha de la próxima cita del paciente, y lo acompaña a Recepción a validar su hora y retirar su carnet de post tratamiento.
- Asistente Dental entrega a recepcionista la "Carta de Garantía", previamente llenada y firmada por el paciente, indicando todos sus datos de contacto tales como: dirección, mail, teléfonos, etc.
- Recepcionista valida la hora asignada para su próxima cita, le recibe la carta garantía al paciente, escanea la carta garantía, la sube a sistema DentalSoft, como un archivo en formato PDF, en la sección documentos de la ficha correspondiente al paciente, generando, además, su correspondiente nota administrativa.
- Luego, Recepcionista le entrega la carta de garantía original al paciente junto con su tarjeta de solicitud de hora, la cual tendrá el registro del día y hora de su próximo control.
- La confirmación de asistencia a su cita médica se realizará de acuerdo al protocolo de confirmación de agenda.

- Si el paciente no asiste a su cita médica, recepcionista agendará nuevamente una cita, de acuerdo a la disponibilidad de agenda. En caso de que el paciente nuevamente no asista a su cita se le volverá agendar una tercera cita.
- La no asistencia del Paciente a la tercera cita por su control gratuito de 6 meses, quedará registrado en la ficha del paciente como nota administrativa, Recepcionista Informará de esta situación a Jefa de sucursal quien realizará las gestiones para dar por caducada la garantía.
- Jefa de Sucursal debe informar al paciente, a través de una carta certificada al domicilio que está indicado previamente en la firma de su garantía, la caducidad de la garantía y el detalle del motivo de caducidad. Indicando que, en caso de presentar cualquier problema sobre su tratamiento de Implantes, este deberá ser cubierto en su totalidad por el paciente directamente, ya que no cumple con los requisitos mínimos de la garantía que consiste en asistir regularmente a sus controles gratuitos de 6 meses.
- Una vez caducada la garantía se debe informar mediante correo electrónico al área de Administracion (mlillo@implanet.cl), para que proceda a deshabilitar al paciente en sistema DentalSoft.