

Viktig Information

I händelse av en pandemi eller liknande där myndigheter beslutar att stänga ner flygplatser eller införa restriktioner som omöjliggör resor, vill vi informera om att detta ligger utanför vår kontroll som företag.

Under sådana omständigheter har vi ingen skyldighet att utföra en återbetalning av redan inbetalda belopp. I stället kommer dessa medel att förbli inestående, och du har rätt att flytta fram din behandling till ett senare tillfälle utan extra kostnad.

Inställt flyg

Om ditt flyg blir inställt på grund av flygbolagets eller flygplatsens egna fel, behöver du skicka en bekräftelse på detta. Vår svenska koordinator kommer att verifiera uppgifterna genom flygnumret du har bokat och skickat till honom.

I sådana fall måste operationen tyvärr avbokas, då din bokade tid var reserverad för dig och ditt läkarteam, inklusive kirurg, assistenter, hotell och transfer.

Det tillkommer inga extra kostnader eller avgifter för ombokningen, men vi ber om ömsesidig förståelse och hänsyn.

För att boka en ny operationstid, vänligen kontakta vår koordinator Betul som hjälper dig att hitta ett nytt tillfälle. Observera att du som patient själv ansvarar för att hantera avbokning eller ombokning av flygbiljett.

Viktig information om ansvarsfördelning

Esteworld Sveriges verksamhet efterlever lagen 2005:59 om distansavtal och avtal utanför affärslokaler samt konsumenttjänstlagen 1985:716.

Förmedling av medicinska tjänster

Esteworld Sverige AB agerar enbart som förmedlare av medicinska behandlingar som utförs av Esteworld-sjukhuset i Turkiet. Vi ansvarar för att boka och samordna din behandling.

Begränsning av ansvar

Vänligen notera att Esteworld Sverige AB inte har något ansvar för den medicinska behandlingens kvalitet, resultat eller eventuella komplikationer. Alla medicinska ingrepp och behandlingar utförs av Esteworld-sjukhuset i Turkiet, som bär det fulla ansvaret för dessa tjänster.

Klagomål, missnöje och rättsliga anspråk

Om du som patient skulle vara missnöjd med din behandling eller uppleva några komplikationer, ska alla klagomål riktas direkt till ansvarig avdelning på Esteworld-sjukhuset i Turkiet.

Esteworld Sverige AB kommer att hjälpa dig att förmedla ditt ärende men tar inget ansvar för den medicinska behandlingen och bär inget ansvar för eventuella rättsliga eller finansiella krav som kan uppstå.

Ansvar vid inställd operation på grund av medicinska skäl

Vid bokning av operation på Esteworld-kliniken genom oss som förmedlare, vill vi tydliggöra följande:

När du som patient anländer till kliniken kommer en fullständig medicinsk utvärdering att genomföras innan operationen. Detta inkluderar bland annat EKG, blodprover och andra hälsokontroller.

Om narkosläkaren eller annan medicinsk personal bedömer att det föreligger medicinska risker som gör att operationen inte kan genomföras, kommer handpenningen som redan betalats inte att återbetalas.

Anledningen är att resurser såsom operationssal, läkarteam, kirurg, hotell, transfer samt medicinska tester redan har förberetts och bokats specifikt för din operation.

Vid kombinationsoperationer gäller samma villkor. Om en av de planerade operationerna inte kan genomföras på grund av medicinska skäl, kommer inte återbetalning av handpenningen att ske för den inställda delen av behandlingen.

Det är också viktigt att notera att i händelse av en inställd operation på grund av medicinska skäl, är det patientens ansvar att betala för sitt boende på hotellet, då sjukhuset inte står för dessa kostnader i sådana fall

Esteworld tar inga medicinska risker, och det är ditt ansvar som patient att vara väl förberedd och i gott hälsotillstånd inför din operation.

Viktig information om hotellet

(Gäller endast plastikoperationer)

- **Incheckning:** Ni checkar in på hotellet dagen innan er operation, vid ankomst till Istanbul.
- **Utcheckning:** På operationsdagen checkar ni ut från hotellet och tar med era väskor till lobbyn eller direkt till Esteworld, där ni kommer att tillbringa den första natten efter ingreppet.
- **Efter operationen:** När ni skrivs ut från kliniken återvänder ni till hotellet och checkar in igen för resten av er vistelse.

Det är mycket viktigt att följa detta schema för att undvika extra kostnader för en extra hotellnatt. Om ni har några frågor eller behöver hjälp, tveka inte att kontakta oss!

Viktiga punkter att notera

- Senaste datum för att ändra din operationstid är en månad innan din bokade tid.
- Vid akut sjukdom gör vi undantag för att ändra tiden, men i övriga fall gäller en månad som regel.
- För att boka om eller ändra din tid, kontakta din koordinator som hjälper dig med detta via WhatsApp: +90 549 611 60 53

Läs igenom FAQ-dokumentet

Det är viktigt att du noggrant läser igenom FAQ-dokumentet inför din operation så du är väl förberedd.

Viktig information om filler i näsan – att tänka på innan din näsplastik

Om du har fillers i näsan behöver dessa tas bort minst 4 veckor före operationen. Detta är viktigt för att kirurgen ska kunna bedöma näsans naturliga form och planera ingreppet på bästa sätt.

Om filler fortfarande finns kvar vid operationstillfället kan kirurgen behöva avlägsna resterna under ingreppet, vilket kan förlänga operationstiden och medföra en extra kostnad på 300 euro.

För bästa möjliga resultat rekommenderas därför att fillers löses upp helt innan operationen.

Viktig information om p-piller inför operation

Om du använder preventivmedel såsom p-piller och ska genomgå en operation är det viktigt att sluta med dem minst 1 månad före operationsdagen.

Varför ska man sluta med p-piller innan en operation?

P-piller innehåller hormoner som ökar risken för blodpropp. Under en operation, särskilt vid narkos och minskad rörlighet efter ingreppet, finns redan en förhöjd risk för blodproppar.

För att minimera denna risk rekommenderas därför att man pausar p-piller en månad innan och upp till en månad efter operationen, eller enligt läkarens rekommendation.

Information om processen

Esteworld har ett erfaret team som jobbar bakom varje operation för att ge dig bästa möjliga upplevelse och resultat. Varje person har sitt specifika ansvarsområde, och vi finns här för dig genom hela processen.

Kontakt med vår koordinator inför din operation

Cirka en månad innan din operation kommer vår koordinator att kontakta dig. Det är till henne/honom du skickar dina flygbiljetter. Vår koordinator talar både engelska och turkiska, och om det behövs finns en svensk tolk tillgänglig på plats för att underlätta kommunikationen.

Förutom flygbiljetterna kommer Betul att be dig skicka en bild på ditt pass samt eventuell annan nödvändig information, såsom tider för transfer och andra viktiga detaljer inför din vistelse och operation.

Information om din transfer

Din transfer sker med en chaufför i en 7-sitsig Esteworld-bil. I vissa fall kan du och din anhörige komma att resa tillsammans med andra Esteworld-patienter, beroende på hur schemat är planerat. Detta koordineras av vår transferkoordinator i samråd med den svenska koordinatören och kan inte påverkas individuellt.

Om du reser med flera anhöriga eller har specifika önskemål eller frågor kring din transport, vänligen kontakta vår svenska koordinator, som är ansvarig för att hjälpa dig vidare.

Kontakt med kirurgen

Som patient har du inte direktkontakt med din kirurg. All kommunikation sker via oss, vår eftervårdsansvariga Belde samt vår koordinator. Vi har direkt kontakt med kirurgen och hans assistent för att hantera alla ärenden professionellt och effektivt.

Våra kirurger är mycket upptagna och genomför vanligtvis 2–3 operationer per dag. De har därför inte möjlighet att svara på privata meddelanden via Instagram eller andra sociala medier.

Hantering av frågor och ärenden

Vi har ett revisionsteam som ansvarar för att utvärdera och hantera frågor som rör eftervård och eventuella justeringar. Vid behov kan vi, beroende på ärendets karaktär, boka in en videokonsultation med kirurgen.

Endast vissa patienter erbjuds videokonsultation, baserat på medicinsk bedömning.

Om du som patient inte får svar direkt, är det **viktigt att alltid gå via oss** – vi ser till att ditt ärende hanteras korrekt och når rätt person. Så kontaktar du oss.

För att underlätta kommunikationen ber vi dig kontakta rätt person beroende på vad ärendet gäller:

- **Koordinator – praktiska frågor** (hotell, transfer, tider, bokningar):
WhatsApp: +90 549 611 60 53
- **Belde – eftervård** och frågor som rör läkning eller kirurgens bedömning:
WhatsApp: +90 549 827 94 25
- **Sanaz – hårtransplantation**, eftervård och uppföljning: WhatsApp: +90 541 457 94 23
- **Svensk kundservice** – allmänna frågor & support: Telefon: +46 73 513 62 57

Som din svenska kontaktperson finns vi tillgängliga om det skulle behövas, men genom att kontakta de ansvariga direkt undviker vi att information går via en tredje part, vilket sparar både tid och undviker missförstånd. Vi vill att du ska känna dig trygg och väl förberedd inför din resa och behandling hos oss.

