

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: Alla patienter ska fylla i en hälsodeklaration innan avresa, där sjukdomshistorik, medicinering och hälsotillstånd anges ärligt.

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 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 hotell och koordinator

(Gäller endast plastikoperationer)

Betul är din koordinator och ansvarig på plats under hela din vistelse hos oss på Esteworld. Hon finns tillgänglig online både under ordinarie arbetstider och på kvällstid.

Som din aktiva kontakt hjälper hon dig med transfertider och besvarar dina frågor under vistelsen i Istanbul.

Hon kommer att kontakta dig:

- Cirka **en månad innan operationen** med viktig information om förberedelser.
- **24 timmar innan avresa** med ytterligare detaljer.

När du har gjort din bokning och köpt dina flygbiljetter skickar du en **bild på ditt pass samt flygbekräftelsen** till Betul.

Hon ansvarar då för att:

- Boka incheckning på hotellet.
- Ordna din transfer från flygplatsen.
- Ge information om var chauffören möter dig (**utanför entrén på flygplatsen vid caféet "Simit" – röd skylt, bild skickas**).
- Skulle förseningar ske tar chauffören direkt kontakt med dig via **WhatsApp**.

Boende och beredskap vid akuta ärenden

Under din vistelse bor du på **Crowne Plaza Hotel**, som har beredskap för att hjälpa våra patienter vid akuta situationer.

- Vid behov kan du alltid kontakta oss direkt eller höra av dig till **Betul** på plats.
- Om det uppstår ett brådskande akut ärende kan du även gå ner till receptionen och be dem ringa direkt till sjukhuset, så att ärendet hanteras omgående.

Hotellbokning och passbild

När du skickar in en bild på ditt pass bokas du in på **Crowne Plaza Hotel**. För att undvika problem är det viktigt att bilden på passet skickas in **direkt efter bokning**.

- Om passbilden skickas in sent, nära inpå operationsdagen, kan hotellet ibland bli fullbokat.
- I så fall bokas du istället in på ett **likvärdigt hotell** som vi samarbetar med.

Observera att **ansvaret för att skicka in passbilden i tid ligger hos patienten**.

Incheckning och utcheckning

- **Incheckning:** Du checkar in på hotellet dagen innan din operation, vid ankomst till Istanbul.
- **Utcheckning:** På operationsdagen checkar du ut från hotellet och tar med dina väskor till lobbyn eller direkt till Esteworld, där du tillbringar den första natten efter ingreppet.
- **Efter operationen:** När du skrivs ut från kliniken återvänder du till hotellet och checkar in igen för resten av din vistelse.

Det är mycket viktigt att följa detta schema för att undvika extra kostnader för en extra hotellnatt. Om du 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**

Transport

Din transfer sker med en chaufför i en 7-sitsig Esteworld-bil. I vissa fall kan du och din medresenär resa tillsammans med andra Esteworld-patienter beroende på dagens schema. Detta koordineras av vår transferansvarige i samråd med svenska koordinatören och kan inte påverkas individuellt.

Under hela vistelsen kommer Betul att vara i löpande kontakt med dig, ge dig tider för kommande transfer varje kväll samt finnas tillgänglig vid frågor.

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.

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 Betul – 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**

• **Svensk kundservice** – allmänna frågor & support: Telefon: **+46 73 513 62 57**

Som din svenska kontaktperson finns vi alltid tillgängliga. Vårt mål är att du ska känna dig trygg och väl förberedd inför din resa och behandling hos oss

Med vänlig hälsning, Team Esteworld Sverige

