

# MANUAL DE CONSULTA

CONSULTATION MANUAL



DENTAL  
CARE  
LISBOA

# Bemvindo à DENTAL CARE LISBOA

**OBRIGADA POR NOS TER ESCOLHIDO!**  
**thank you for choosing us!**

Construiremos o melhor plano de tratamento para ir ao encontro dos seus objetivos e atingir os resultados que deseja... todos os planos de tratamento são personalizados. Comprometemo-nos a estar presentes, esclarecendo todas as suas dúvidas.

WE WILL BUILD THE BEST TREATMENT PLAN TO MEET YOUR GOALS AND ACHIEVE THE RESULTS YOU DESIRE...  
ALL OUR TREATMENT PLANS ARE PERSONALIZED.  
WE COMMIT TO BEING PRESENT, CLARIFYING ALL YOUR DOUBTS.

Pode contar com a nossa equipa altamente especializada nas diversas áreas da medicina dentária, bem como como todos os meios tecnológicos disponíveis

YOU CAN COUNT ON OUR HIGHLY SPECIALIZED TEAM IN VARIOUS AREAS OF DENTAL MEDICINE, AS WELL AS ON ALL AVAILABLE TECHNOLOGICAL RESOURCES.

Conheça a nossa forma de trabalhar para garantir a melhor qualidade no seu atendimento.

DISCOVER OUR WORKING METHOD TO ENSURE THE BEST QUALITY IN YOUR CARE

**POR FAVOR LEIA ATENTAMENTE**  
PLEASE READ CAREFULLY



# Antes da Consulta

## **PREPARE A SUA VINDA \_ prepare your visit**

Leia atentamente os documentos que serão assinados na abertura do seu processo. Traga informações importantes, como exames antigos, histórico de tratamentos ou medicamentos em uso.

BRING IMPORTANT INFORMATION, SUCH AS OLD EXAMS, TREATMENT HISTORY OR MEDICATIONS IN USE.

## **TAXA DE RESERVA \_ reservation fee**

A sua consulta será reservada após o pagamento no valor de 25€, por MBway ou Vivawallet, que será deduzido no valor a pagar no dia da sua visita. Em caso de não comparecimento não haverá lugar a reembolso.

YOUR APPOINTMENT WILL BE RESERVED AFTER PAYMENT OF €25, BY MBWAY OR VIVAWALLET, WHICH WILL BE DEDUCTED FROM THE AMOUNT PAYABLE ON THE DAY OF YOUR VISIT. IN CASE OF NO-SHOW THERE WILL BE NO REFUND.

## **CONFIRMAÇÃO DA CONSULTA \_ appointment confirmation**

É muito importante para nós a confirmação da consulta até 24h antes, respondendo ao Whatsapp ou E-mail (geralmente enviado alguns dias antes da mesma). Se não recebermos a confirmação dentro desse prazo, reservamos o direito de libertar esse horário para pacientes em lista de espera/urgência. Queremos garantir que todos tenham acesso aos nossos serviços e agradecemos sua compreensão.

IT'S VERY IMPORTANT FOR US TO CONFIRM YOUR APPOINTMENT UP TO 24 HOURS IN ADVANCE, BY RESPONDING TO WHATSAPP OR EMAIL (GENERALLY SENT A FEW DAYS BEFORE THE APPOINTMENT). IF WE DO NOT RECEIVE CONFIRMATION WITHIN THE STIPULATED PERIOD, WE RESERVE THE RIGHT TO EXTEND THIS TIME FOR WAITING LIST/EMERGENCY PATIENTS. WE WANT TO ENSURE EVERYONE HAS ACCESS TO OUR SERVICES AND WE APPRECIATE YOUR UNDERSTANDING.

## **CANCELAMENTO E NÃO COMPARECIMENTO \_ no show**

Sabemos que imprevistos acontecem. Se precisar reagendar ou cancelar, pedimos que nos avise com antecedência. Em caso de não comparecimento, não podemos garantir nova marcação a curto prazo. Queremos assegurar que todos tenham oportunidade de serem atendidos.

WE KNOW THAT UNFORESEEN EVENTS HAPPEN. IF YOU NEED TO RESCHEDULE OR CANCEL, WE ASK THAT YOU NOTIFY US IN ADVANCE. WE RESPECT YOUR TIME AND THE TIME OF OTHER PATIENTS. IN CASE OF NO-SHOW, WE CANNOT GUARANTEE A NEW APPOINTMENT AT SHORT NOTICE. WE WANT TO BE FAIR TO ALL THE PATIENTS AND ENSURE THAT EVERYONE HAS THE OPPORTUNITY TO BE CARED FOR.



# Durante a Consulta

## **SIGILO PROFISSIONAL \_ professional secrecy**

Sinta-se confortável para contar o que quiser. A DentalCare Lisboa é um ambiente sem julgamentos e sigiloso, tudo o que partilhar ficará entre nós. Estamos aqui para responder às suas questões e ajudá-lo(a) nesta jornada. Acreditamos na importância da comunicação transparente. Se algo não estiver claro, não hesite em perguntar! Queremos garantir que você se sinta informado(a) e confiante nas decisões relativas à sua saúde

FEEL COMFORTABLE TO TELL US WHATEVER YOU WANT. DENTALCARE LISBOA IS A NON-JUDGMENTAL AND CONFIDENTIAL ENVIRONMENT, EVERYTHING YOU SHARE WILL REMAIN BETWEEN US. WE'RE HERE TO ANSWER YOUR QUESTIONS AND HELP YOU ON YOUR HEALTH JOURNEY. WE BELIEVE IN THE IMPORTANCE OF TRANSPARENT COMMUNICATION. IF SOMETHING IS NOT CLEAR, DON'T HESITATE TO ASK! WE WANT TO ENSURE THAT YOU FEEL INFORMED AND CONFIDENT IN YOUR DECISIONS.

## **PONTUALIDADE \_ punctuality**

Sabemos que o tempo é precioso. Daremos o nosso melhor para começar as consultas no horário agendado, pois só trabalhamos com hora marcada. Contamos com sua colaboração para nos ajudar a manter esse compromisso. Seja pontual para manter seu tempo de consulta completo .

WE KNOW THAT TIME IS PRECIOUS, SO WE WILL GIVE OUR BEST TO START YOURCONSULTATIONS AT THE SCHEDULED TIME, AS WE ONLY WORK BY APPOINTMENT. WE COUNT ON YOUR COOPERATION TO HELP US MAINTAIN THIS COMMITMENT. BE PUNCTUAL TO KEEP YOUR APPOINTMENT TIME COMPLETE.

## **PLANO DE TRATAMENTO \_ treatment plan**

Personalizado, e adequado aos seus objetivos individuais. Coemçaremos pelo que deve fazer para tratar da sua saúde oral Em segundo lugar faremos recomendações para melhorar a sua estética e bem-estar. Queremos construir um sorriso saudável e bonito !

PERSONALIZED, AND SUITED TO YOUR INDIVIDUAL GOALS.

WE WILL START WITH WHAT YOU SHOULD DO TO TAKE CARE OF YOUR ORAL HEALTH. SECONDLY, WE WILL MAKE RECOMMENDATIONS TO IMPROVE YOUR AESTHETICS AND WELL-BEING. WE WANT TO BUILD A HEALTHY AND BEAUTIFUL SMILE!



# Após a Consulta

## **SUSTENTABILIDADE \_ sustainability**

Somos uma clinica sustentável, por isso quase não utilizamos papel. Tanto as marcações, como o preenchimento da documentação necessária, consentimentos informados, e até as faturas são digitais, com validade legal. Agradecemos a sua compreensão e participação ativa neste processo renunciando sempre que possível ao papel impresso.

WE ARE A SUSTAINABLE CLINIC, SO WE HARDLY USE PAPER. BOTH APPOINTMENTS, FILLING OUT THE NECESSARY DOCUMENTATION, INFORMED CONSENTS, AND EVEN INVOICES ARE DIGITAL. WE THANK YOU FOR YOUR UNDERSTANDING AND ACTIVE PARTICIPATION IN THIS PROCESS, RENOUNCING PRINTED PAPER WHENEVER POSSIBLE.

## **ACOMPANHAMENTO \_ follow-up**

Sabemos que vão surgir dúvidas e poderá haver necessidade de esclarecimentos, e por isso estaremos cá para o ajudar em todo o processo.

Vamos enviar materiais e dicas para se manter motivado(a) e esclarecido(a), e para vencer obstáculos que podem surgir antes ou durante o tratamento.

WE KNOW THAT QUESTIONS WILL ARISE AND MAY NEED CLARIFICATION, AND WE WILL BE HERE TO HELP YOU THROUGH THE WHOLE PROCESS. WE WILL SEND MATERIALS AND TIPS TO KEEP YOU MOTIVATED AND ENLIGHTENED, AND TO OVERCOME OBSTACLES THAT MAY ARISE BEFORE OR DURING TREATMENT.

Não deixe de abrir as nossas mensagens, estas terão conteúdo útil para si.

DON'T FORGET TO OPEN OUR MESSAGES, THEY WILL HAVE USEFUL CONTENT



# ATÉ BREVE

SEE YOU SOON

