

# Regulamin Udzielenia Usług Stomatologicznych

## Stomatologia Bartosz Mulawa

### 1. Pierwsza wizyta

- Wizyty mogą być umawiane osobiście, drogą telefoniczną lub mailową.
- Na podstawie informacji przekazanych przez Pacjenta rejestratorzy medyczni rekomendują właściwego specjalistę oraz decydują o czasie pierwszej wizyty.
- Na pierwszą wizytę prosimy o przybycie 10 minut wcześniej przed wyznaczonym czasem, w celu wypełnienia niezbędnej dokumentacji medycznej.
- Pacjent podczas pierwszej wizyty zobowiązany jest do okazania dokumentu tożsamości potwierdzającego jego dane osobowe.

### 2. Ankieta zdrowia

- Każdy Pacjent w czasie pierwszej wizyty jest zobowiązany do wypełnienia ankiety zdrowia, a podczas kolejnych wizyt aktualizacji ankiety jeżeli zmienia się stan jego zdrowia.
- Odmowa wypełnienia, będzie skutkować odmową udzielenia świadczeń zdrowotnych przez lekarza.

### 3. Dokumentacja medyczna

- Dokumentacja medyczna prowadzona jest w formie cyfrowej oraz papierowej
- Każdy Pacjent przed rozpoczęciem pierwszej wizyty musi mieć założoną indywidualną kartę medyczną oraz wypełnioną ankietę zdrowia. W tym celu konieczne jest podanie danych osobowych. Ich zakres określa ustawa z dnia 6 listopada 2008 o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn.: Dz.U. z 2016 r. poz. 186 z późn. zm. art.25.)
- Dokumentacja medyczna zawiera co najmniej: nazwisko i imię, datę urodzenia, oznaczenie płci, adres zamieszkania, numer PESEL, oznaczenie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych, opis stanu zdrowia, datę sporządzenia.
- W przypadku odmowy podania danych osobowych, pacjent nie zostanie przyjęty na wizytę, z wyjątkiem sytuacji zagrożenia życia.
- Jeżeli Pacjent posiada zdjęcia rtg, skierowanie od lekarza, tomografię lub inne dokumenty potrzebne podczas wizyty prosimy o ich wcześniejsze przestanie na adres mailowy lub przekazanie w recepcji przed wizytą w celu zeskanowania i dołączenia do karty Pacjenta.

- Przed zabiegiem specjalistycznym w zakresie chirurgii, implantologii, endodoncji, protetyki, ortodoncji, periodontologii, higienizacji, wybielania wymagana jest od Pacjenta pisemna zgoda.
- Zgoda na zabieg jest pisemnym potwierdzeniem informacji zgodnie z art.9 u. p.p. tj. stan zdrowia pacjenta, rozpoznanie, proponowanych i możliwych metodach diagnostycznych, proponowanych i możliwych metodach leczenia, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania lub zaniechania, wynikach leczenia, rokowaniach. Na podstawie tych wszystkich informacji pacjent wyraża zgodę, albo nie wyraża zgody na leczenie.
- Wszystkie wzory zgody na leczenie stomatologiczne są dostępne dla pacjenta w recepcji.
- W rejestracji Pacjent zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie o upoważnieniu lub braku upoważnienia określonej osoby do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych za życia pacjenta i po jego śmierci oraz oświadczenia o upoważnieniu lub braku upoważnienia osoby bliskiej do uzyskania dokumentacji medycznej.

#### 4. **Postępowanie z dokumentacją medyczną**

- Podmiot leczniczy prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określony w ustawie z dnia o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
- Podmiot leczniczy zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji medycznej.
- Dokumentację, o której mowa w ust. 1 udostępnia się w szczególności na wniosek: Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego, bądź osoby upoważnionej przez Pacjenta; po śmierci Pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia.
- Przygotowanie i odbiór dokumentacji medycznej następuje po uprzednim przekazaniu pisemnej prośby Pacjenta lub opiekuna prawnego o jej udostępnienie. Wzór wniosku znajdują państwo na naszej stronie lub w recepcji.
- Jeżeli Pacjent nie będzie miał możliwości by osobiście zgłosić się po odbiór dokumentacji na podstawie pisemnego upoważnienia może wskazać do tego inną osobę. Upoważnienie musi zawierać następujące informacje: imię i nazwisko, numer PESEL, nr dokumentu na podstawie, którego można sprawdzić tożsamość osoby.
- Dokumentacja medyczna jest przygotowywana niezwłocznie, maksymalnie do 14 dni od momentu otrzymania pisemnej prośby o jej udostępnienie. O gotowej do odbioru dokumentacji Pacjent jest powiadamiany telefonicznie.
- Dokumentacja medyczna zostanie wydana po okazaniu dokumentu tożsamości.

- Jest możliwość przesłania dokumentacji medycznej drogą mailową, jednak musi być to poprzedzone złożeniem w recepcji oryginału pisemnej prośby o udostępnienie dokumentacji medycznej. Dokumentacja drogą mailową jest przesłana w zabezpieczonym hasłem pliku. Hasło potrzebne do otwarcia dokumentacji pacjent dostaje sms-em na numer telefonu wpisany do karty medycznej.

## 5. Rezerwacja i odwoływanie wizyt

- Recepcja potwierdza wizyty dzień wcześniej drogą telefoniczną lub sms-ową.
- Prosimy o potwierdzanie lub odwoływanie wizyt **najpóźniej do godz. 15:00 dnia poprzedzającego. Po godzinie 15:00 wizyta zostanie odwołana jeśli pacjent jej nie potwierdzi.**
- Spóźnienia na wizytę **powyżej 15 minut** są traktowane jako rezygnacja z wizyty. Lekarz może przyjąć spóźnionego pacjenta tylko wtedy jeśli uzna, że nie spowoduje to opóźnień wizyt kolejnych pacjentów. Zakres zaplanowanej wizyty może ulec zmianie.
- Pacjenci są umawiani na konkretną godzinę, dokładamy wszelkich starań, aby wizyty były realizowane o umówionym czasie. Zależy nam na dobrej organizacji pracy kliniki, szanujemy czas naszych pacjentów i staramy się nie dopuszczać do opóźnień w ich przyjmowaniu. Niestety czasami występują nieprzewidziane sytuacje i niektóre zabiegi się przedłużają, (nawet standardowego leczenia nie można precyzyjnie zaplanować w określonych ramach czasowych). Może się więc zdarzyć, że zabieg się przedłuży i kolejny pacjent zostanie przyjęty z pewnym opóźnieniem. Za co z góry przepraszamy i prosimy pacjentów o wyrozumiałość. Jeżeli wiemy wystarczająco wcześniej o przewidywanym opóźnieniu, kolejni pacjenci zostaną poinformowani o przewidywanym opóźnieniu telefonicznie lub sms-owo.
- W przypadku, gdy pacjent nie może przyjść na umówioną wizytę, należy ją wcześniej odwołać lub przenieść na inny termin, by ewentualnie mógł skorzystać z tego terminu inny pacjent.
- W przypadku dwukrotnej sytuacji kiedy Pacjent potwierdzi wizytę, a następnie się na nią nie stawi lub odwoła w tym samym dniu, aby zapisać się na kolejną wizytę musi dokonać 100% przedpłaty.
- Przedpłaty za wizytę obowiązują takiego pacjenta każdorazowo przed umówieniem kolejnej wizyty.
- W przypadku braku umówienia kolejnego terminu lub rezygnacji z leczenia przedpłata jest zwracana do pacjenta. Jeżeli pacjent nie odwoła wizyty lub zrobi to **za późno ( czyli w dniu wizyt )** przedpłata jest rozliczana na poczet kliniki.

- W przypadku pacjenta notorycznie przekładającego wizyty, aby zapisać się na kolejną wizytę musi dokonać 100% przedpłaty.
- W przypadku spóźnienia ze strony pacjenta prosimy o krótka informację drogą telefoniczną lub sms'ową. Jeżeli spóźnienie pacjenta uniemożliwi rzetelne wykonanie usługi lekarz może odmówić przyjęcia i rekomendować umówienie innego terminu.
- W przypadku braku kontaktu z pacjentem recepcja może anulować umówioną wizytę.
- Pacjent może skorzystać z listy rezerwowej w przypadku długich terminów oczekiwania na wizytę u specjalisty. W momencie odwołania terminu przez innego pacjenta, recepcja kontaktuje się z osobami zainteresowanym z propozycją wcześniejszego terminu.

## **6. Organizacja pracy**

- Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany cennika oraz do zmiany dni i godzin przyjmowania poszczególnych lekarzy.
- Recepcja odbiera telefony w godzinach pracy kliniki 9:00-21:00, w razie nieodebranych połączeń oddzwania w jak najkrótszym czasie.
- Personel kliniki nie odpowiada za rzeczy pacjentów pozostawione w poczekalni.

## **7. Wizyty dzieci do 16 roku życia**

- Lekarz zgodnie z art. 34 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry, nie może wykonać żadnych usług i świadczeń u pacjenta małoletniego poniżej 17 roku życia, bez zgody jego przedstawiciela ustawowego. Dziecko do 17 roku życia na wizytę powinno się stawić z rodzicem lub opiekunem ustawowym (np. z babcią, dziadkiem, ciocią itp.). Jeżeli dziecko stawia się na wizytę samodzielnie powinno posiadać pisemną zgodę rodzica lub opiekuna ustawowego oraz potwierdzenie telefoniczne jego danych osobowych przez pracownika recepcji.
- Kontakt dziecka z gabinetem stomatologicznym powinien rozpocząć się od wizyty adaptacyjnej oraz przeglądu czy kontroli. Ma to ogromne znaczenie dla zdrowia jak również dla przyszłej współpracy z dzieckiem podczas ewentualnego leczenia. Staramy się zrobić wszystko, aby pomóc małym pacjentom i przeprowadzić leczenie, niemniej ma na to wpływ wcześniejsze przygotowanie przez rodziców oraz doświadczenia stomatologiczne. W przypadku nie podjęcia współpracy przez dziecko rodzic ponosi koszt wizyty w wysokości 100 zł.

## 8. Płatność za świadczone usługi

- Pacjent zobowiązany jest do opłacenia wykonanych świadczeń stomatologicznych bezpośrednio po wizycie w recepcji.
- Płatności można dokonać za pomocą karty płatniczej, blik, przelewu lub gotówki.
- Pacjent może skorzystać z takich form płatności jak płatność odroczone na 3 dni lub system ratalny (Medi Raty). Chęć skorzystania z tej formy płatności należy zgłosić przed skorzystaniem z usługi ponieważ wymagają 2-3 dniowej weryfikacji pacjenta.
- Pacjent ma możliwość dokonania płatności przelewem najpóźniej na 1 dzień przed wizytą na podstawie faktury wystawionej przez recepcję.
- Cennik nie stanowi oferty handlowej wg art. 66 par. 1 Kodeksu Cywilnego i jest publikowany tylko w celach informacyjnych.
- Z uwagi na specyfikację branży stomatologicznej plan i koszt leczenia można precyzyjnie określić dopiero na podstawie badania oraz konsultacji z lekarzem stomatologiem.
- Ceny podane w cenniku mogą ulec zmianie o czym informuje lekarz przed zabiegiem.
- Szczegółowy cennik usług stomatologicznych dostępny jest w recepcji oraz na stronie internetowej.
- Chęć otrzymania faktury należy zgłosić przed wydrukowaniem paragonu do usługi.
- W przypadku leczenia protetycznego pacjent proszony jest o uiszczenie zadatku w wysokości minimum 50% całkowitej wartości uzupełnienia protetycznego (na pierwszej wizycie protetycznej). Pozostałą część płatności Pacjent wpłaca na ostatniej wizycie związanej z oddaniem pracy protetycznej.
- Klinika może prosić o uiszczenie zadatku na niektóre zabiegi 7 dni przed planowaną wizytą np. duży zakres prac protetycznych, implantologicznych.

## 9. Rękojmia

- Nie udzielamy gwarancji na wykonane zabiegi.
- Udzielamy rękojmi na:
  - prace protetyczne
  - wypełnienia kompozytowe.
- Rękojmia obowiązuje przez okres 12 miesięcy od dnia wykonania usługi, pod warunkami:
- systematycznego tj minimum co 6 miesięcy pojawiania się pacjenta na wizytach kontrolnych u lekarza specjalisty i zabiegach higienizacyjnych, według zaleceń higienistki.
- Rękojmia obejmuje bezpłatną dla pacjentów wymianę uzupełnienia. Rękojmia trwa przez rok czasu, po roku zasady rękojmi przestają obowiązywać.