REGULAMIN ODBYWANIA WIZYT I UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ MEDYCZNYCH

ELITE SMILE Klinika Stomatologii sp. z o.o.
ul. Selerowa 1, 61-314 Poznań

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki Pacjentów podmiotu leczniczego pn.: ELITE SMILE Klinika Stomatologii sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu,. ul. Selerowa 1, 61-314 Poznań zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto I Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0001107506, o nadanym numerze NIP: 7822940537, REGON: 528726260, kapitale zakładowym w wysokości 99.000 zł, wpłaconym w całości, wykonującą działalność leczniczą w formie podmiotu leczniczego, zarejestrowanego przez Wojewodę Wielkopolskiego pod numerem księgi rejestrowej 000000282220 (dalej zwanego **Gabinetem lub Podmiotem**) w zakresie odbywania wizyt i udzielania świadczeń zdrowotnych.

Regulamin określa również zasady potwierdzenia wizyt, opłat rezerwacyjnych, skutków nieodwołania wizyt z odpowiednim wyprzedzeniem.

Zaakceptowanie Regulaminu oznacza obowiązek jego stosowania i wiąże strony, stanowiąc element umowy o świadczenie usług medycznych.

1. Świadczenia medyczne udzielane są w dni powszednie, w godzinach ustalonych indywidulanie według organizacji pracy Gabinetu.
2. Gabinet udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie wg aktualnego cennika. Informacji o cenach świadczeń udzielają pracownicy Gabinetu. Cennik oraz wykaz udzielanych świadczeń dostępny w miejscu obsługi Pacjentów, w tym na stronie internetowej.
3. Świadczenia medyczne odpłatne udzielane są bez skierowania, z wyjątkiem sytuacji, określonych w odrębnych przepisach.
4. Badania diagnostyczne z dziedziny rentgenodiagnostyki udzielane na podstawie skierowania od lekarza, za wyjątkiem zdjęć RTG wewnątrzustnych. Pacjent ma obowiązek każdorazowo dostarczyć skierowanie przed udzieleniem świadczenia.
5. Świadczeń udzielają wyłącznie pracownicy medyczni posiadający odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami i spełniający odpowiednie wymagania zdrowotne.

6. Udzielenie świadczenia zdrowotnego następuje po uprzednim dokonaniu rezerwacji na określony termin, wedle obowiązującego w Gabinecie terminarza. Rezerwacji może dokonać Pacjent, przedstawiciel ustawowy Pacjenta lub osoba upoważniona przez Pacjenta:
   - bezpośrednio w gabinecie,
   - telefonicznie pod numerem: +48 **792 570 474**
7. Udzielenie świadczeń zdrowotnych z zakresu diagnostyki RTG nie wymaga rezerwacji terminu.
8. W trakcie dokonywania rezerwacji Pacjent, przedstawiciel ustawowy Pacjenta lub osoba upoważniona przez Pacjenta ma obowiązek, na wezwanie osoby dokonującej rejestracji, podać poprawne dane Pacjenta, niezbędne do wprowadzenia rezerwacji terminu i założenia Karty Pacjenta m.in. imię, nazwisko, numer PESEL, datę urodzenia oraz adres zamieszkania. Niezbędne jest również przekazanie danych umożliwiających bezpośredni kontakt z pacjentem w kwestiach organizacyjnych, związanych z udzieleniem świadczenia takich jak: numer telefonu kontaktowego, lub adres e-mail.
   Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych dostępne na miejscu w Gabinecie w ramach realizacji obowiązki z art. 13 i 14 RODO. Pacjent nie ma możliwości dokonywania wyboru osoby, która będzie udzielała świadczenia zdrowotnego. Niezależnie od powyższego, Gabinet dołoży wszelkich starań, aby – o ile będzie to możliwe – uwzględnić prośbę pacjenta w zakresie wyboru osoby medyka.
9. Pracownicy recepcji, po przeprowadzeniu wstępnego wywiadu, umawiają pacjentów do lekarza zajmującego się danym rodzajem leczenia. Wizyty konsultacyjne umawiane są na 30-45 minut , przeglądy stomatologiczne na 30 minut; leczenie endodontyczne - od 60 do 120 minut. Wizyty chirurgiczne umawiane są w przedziale czasowym od 45 do 90 minut. O długości trwania kolejnych wizyt decyduje lekarz w zależności od zaplanowanego rodzaju leczenia.
10. Lekarze nie udzielają konsultacji telefonicznych oraz w formie wiadomości email/sms/Messenger/whats'up itp.
11. Imiona i nazwiska osób udzielających świadczeń zdrowotnych dostępne są w miejscu udzielania świadczeń.
12. W dniu poprzedzającym wizytę (w godzinach 8:00-15:00) pracownicy Gabinetu kontaktują się telefonicznie z pacjentami w celu potwierdzenia obecności na umówionej wizycie w dniu kolejnym. W przypadku braku możliwości potwierdzenia wizyty w formie telefonicznej wysyłana jest wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie. Jeżeli do godziny 16:00 brak jest informacji zwrotnej, wysyłana jest kolejna wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie ostateczne rezerwacji do godziny 17:00 – brak potwierdzenia oznacza odwołanie wizyty. W tej sytuacji Gabinet może wysłać informację o anulowaniu rezerwacji. Wizyty z zakresu implantologii potwierdzane są z dwudniowym wyprzedzeniem.
13. Gabinet zastrzega sobie możliwość zmiany lub odwołania terminu udzielenia świadczenia w

sytuacjach losowych. O zmianie lub odwołaniu terminu Pacjent jest bezzwłocznie informowany w drodze powiadomień SMS i/lub telefonicznie przez pracowników Gabinetu. W tej sytuacji Pacjent ma prawo rezygnacji z wizyty i zwrotu opłaty rezerwacyjnej.

14. Pacjent zobowiązany jest odwołać termin wizyty, na którą nie może się zgłosić, nie później niż 12 godzin przed planowaną wizytą. W przypadku wizyty implantologicznej, odwołanie wizyty powinno nastąpić nie później niż 24 godziny przez planowaną wizytą. Późniejsze odwołanie wizyty oznacza odwołanie wizyty z naruszeniem terminu. Takie samo znaczenie ma odwołanie wizyty już uprzednio przełożonej na inny termin (wizyty odwołanej z rezerwacją kolejnego terminy), choćby odwołanie spełniało warunki zdania pierwszego i drugiego niniejszego punktu.
15. Jako warunek konieczny przyjęcia rezerwacji, gabinet ma prawo pobrania opłaty rezerwacyjnej w związku z umówioną wizytą, w wysokości 200zł. Opłata rezerwacyjna na wizyty z zakresu chirurgii implantologicznej wynosi 1000 zł
16. Opłata może zostać wpłacona osobiście, w drodze przelewu bankowego – z wykorzystaniem systemu BLIK bądź platformy PayU (za pomocą wygenerowanego linku, który zostanie przesłanego w wiadomości sms lub e-mail).
17. Opłata rezerwacyjna, w przypadku odbycia wizyty, zaliczana jest na poczet ceny usługi.
18. Opłata rezerwacyjna jest zwracana, w przypadku odwołania przez pacjenta wizyty z zachowaniem terminu, o którym mowa w pkt 14. W przypadku, gdy na potrzeby wizyty odwołanej w terminie, doszło do szkody wynikającej z wytworzenia wyrobu medycznego na zamówienie pacjenta, Gabinet ma prawo potrącić koszty wytworzenia wyrobu na zamówienie z opłatą rezerwacyjną.
19. W przypadku nie stawienia się pacjenta na wizytę lub w przypadku odwołania przez pacjenta wizyty z naruszenie terminu, opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi. W tej sytuacji opłata stanowi odszkodowanie za utrzymywanie gabinetu w gotowości do świadczenia usługi oraz utracone korzyści w związku z faktem, że termin pacjenta pozostanie wolny, tj. niewykorzystany przez innego pacjenta.
20. Nieodwołanie lub odwołanie z naruszeniem terminu wizyty, która nie była objęta opłatą rezerwacyjną zobowiązuje Pacjenta do zapłaty na rzecz Gabinetu zryczałtowanych kosztów odszkodowania, o których mowa w pkt 19, w wysokości 200 zł. Opłata doliczona zostanie do kosztów najbliższej wizyty, powiększając jej cenę o wysokość odszkodowania.
21. Gabinet uprawniony jest do zwolnienia Pacjenta z konieczności uiszczenia zryczałtowanych kosztów odszkodowania, jak również do rezygnacji z uprawnienia zatrzymania opłaty rezerwacyjnej, w szczególnie uzasadnionych przypadkach dotyczących Pacjenta i na jego wniosek Pacjenta.
22. Nieodwołanie wizyty lub odwołanie z naruszeniem terminu, o którym mowa w pkt 14, uprawnia Gabinet dodatkowo do odmowy udzielania dalszych świadczeń zdrowotnych w przyszłości, z wyłączeniem stanu nagłego zagrożenia zdrowia i życia.

23. Odwołanie terminu przez Gabinet uprawnia Pacjenta do zwrotu opłaty rezerwacyjnej, o ile opłatę uprzednio pobrano. W przypadku niezłożenia przez Pacjenta w tym zakresie dyspozycji, opłata automatycznie zaliczana jest na rzecz kolejnej umówionej wizyty
24. W przypadku zaakceptowanych planów leczenia, opłata wnoszona przez Pacjent na poczet realizacji planu, stanowi zadatek w rozumieniu art. 394§1 k.c.
25. Koszty leczenia wynikają z cennika obowiązującego na dzień sporządzenia planu. W sytuacji zmiany cennika, po dniu sporządzenia planu leczenia, plan leczenia realizowany jest według cen zmienionych. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w trakcie leczenia cennik może ulec zmianie. Podmiot informuje Pacjenta o zmianie cennika wpływającej na zwiększenie kosztów realizacji planu leczenia. Informacja przekazywana jest bezpośrednio pacjentowi w rozmowie z obsługą gabinetu, jak również w sposób zwyczajowo przyjęty. Pacjentowi, po zmianie cen względem uprzednio ustalonych w planie leczenia, przysługuje prawo odstąpienia od umowy. Prawo odstąpienia wygasa najpóźniej z chwilą odbycia pierwszej wizyty w czasie obowiązywania nowego cennika i po poinformowaniu pacjenta o prawie do odstąpienia. Ważność planu leczenia może być ograniczona terminem. Plan leczenia może zawierać rabaty za przyjęcie go w całości.
26. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w Rejestracji, gdzie Pacjenci zgłaszają się w celu zarejestrowania wizyty. Podczas rejestracji Pacjent zobowiązany jest okazać:
    a) dokument tożsamości,
    b) skierowanie na świadczenia medyczne
27. Z uwagi na ich specyfikę świadczeń zdrowotnych, opłata uiszczana jest przez Pacjenta w Rejestracji niezwłocznie po zakończonej wizycie, na podstawie informacji pochodzącej od lekarza. Po uregulowaniu należności Pacjent otrzymuje paragon/fakturę.
28. Gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy realizowania świadczeń, wymagających rezerwacji terminu w przypadku Pacjentów, którzy nie uregulowali należności za udzielone świadczenia zdrowotne, do czasu uregulowania zadłużenia, z wyłączeniem stanu nagłego zagrożenia zdrowia i życia.
29. Pacjent ma obowiązek zweryfikować poprawność danych osobowych na drukach, wydawanych przez pracowników Gabinetu. W przypadku zastrzeżeń, co do poprawności danych osobowych powinien zgłosić je przed skorzystaniem ze świadczenia medycznego.
30. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest złożyć oświadczenie dotyczące upoważnienia innych osób do zasięgnięcia informacji o stanie zdrowia i wglądu w dokumentację medyczną. Dodatkowo pacjent zobowiązany jest złożyć oświadczenie o zapoznaniu się z formularzem informacyjnym dot. zasad przetwarzania danych.
31. Zgoda na udzielenie zabiegu musi być złożona przez Pacjenta każdorazowo, przed jego rozpoczęciem. Odmowa podpisania formularza Zgody uprawnia Gabinet to odmowy udzielenia świadczenia, chyba że Pacjent znajduje się w stanie zagrażającym życiu lub

zdrowiu.

32. W trakcie konsultacji lekarskiej Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
33. Personel Gabinetu nie jest zobowiązany do udzielania świadczeń Pacjentom bez względu na ich zachowanie. Naganne zachowanie Pacjenta w postaci czynnej lub słownej agresji lub postępowanie niezgodne z postanowieniami regulaminu, jak również zachowanie nielicujące z powagą miejsca, grozi sankcją odmowy udzielania świadczeń zdrowotnych.
34. Gabinet na rzecz Pacjentów naruszających porządek będzie udzielać świadczeń wyłącznie w sytuacji nagłego zagrożenia życia lub zdrowia. Personel udzielający świadczenia zdrowotnego w sytuacji wykluczającej odmowę podlega ochronie, jaka przysługuje funkcjonariuszom publicznym na służbie. Szczególna ochrona funkcjonariuszy publicznych skutkuje zaostrzoną odpowiedzialnością karną Pacjenta oraz ściganiu popełnionego przestępstwa z oskarżenia publicznego.
35. Gabinet prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych i zapewnia ochronę danych osobowych zawartych w tej dokumentacji oraz udostępnia ją zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
36. W pracowniach RTG, zgodnie z obowiązującymi przepisami, badania wykonywane są wyłącznie na podstawie skierowania.
37. Dokumentacja medyczna lub wyniki badań (RTG) wydawane są przez pracowników Gabinetu, pacjentowi, przedstawicielowi ustawowemu małoletniego pacjenta lub osobie upoważnionej przez pacjenta.
38. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmian grafików przyjęć, zakresu i cennika usług.