

## REGULAMIN udzielania świadczeń stomatologicznych w Smiles Clinic

Podmiot leczniczy **Gabinet Stomatologiczny Katarzyna Potoczek-Wallner**, prowadzi działalność gospodarczą Smiles Clinic we Wrocławiu przy ul. Braniborskiej 18. Wyżej wymieniony podmiot prowadzony jest przez dr n.med. Katarzynę Potoczek-Wallner i nie udziela świadczeń w ramach NFZ.

Celem działania podmiotu leczniczego Smiles Clinic jest udzielanie świadczeń zdrowotnych.

Regulamin określa organizację i porządek udzielania świadczeń zdrowotnych przez podmiot leczniczy Smiles Clinic.

### **Regulamin obowiązuje:**

wszystkie osoby zatrudnione przez Smiles Clinic w ramach prowadzonej działalności leczniczej, niezależnie od podstaw prawnych zatrudnienia oraz wszystkich pacjentów, którym jest udzielane świadczenie zdrowotne. Umawianie Pacjentów na pierwszą wizytę.

1. Przyjmujemy zgłoszenia osobiście, telefonicznie oraz drogą elektroniczną.
2. Jeśli wizyta na leczenie nie jest poprzedzona konsultacją, rezerwujemy dla Pacjenta maksymalnie od 45 do 60 min.
3. O czasie potrzebnym na wykonanie zabiegu decyduje wyłącznie lekarz.
4. Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon ani w innym miejscu niż bezpośrednio przy fotelu dentystycznym w gabinecie.
5. W przypadkach nagłych i bólowych staramy się wyznaczyć wizytę w najbliższym możliwym terminie.
6. W przededniu umówionej wizyty Pacjent otrzymuje SMS-owe przypomnienie o wizycie.

### **Kolejność przyjmowania pacjentów**

Pacjenci zapisani na wizytę mają bezwzględne pierwszeństwo. Staramy się robić wszystko, aby nie było opóźnień w przyjmowaniu Pacjentów. Niekiedy pewna nieprzewidywalność w stomatologii powoduje, że zabiegi przedłużają się. W związku z powyższym prosimy, aby pacjenci podchodzili ze zrozumieniem do kilkunastominutowych opóźnień. W miarę możliwości powiadamy Pacjentów telefonicznie o zaistniałej sytuacji.

Osoby wymagające pilnej interwencji lekarskiej są zapisywane według możliwości grafikowych.

### **Pierwsza wizyta**

Na pierwszą wizytę prosimy o zgłaszanie się z kilku minutowym wyprzedzeniem w celu wypełnienia niezbędnej dokumentacji medycznej, zapoznania się z regulaminem.

1. Pacjent jest proszony o okazanie dokumentu tożsamości oraz wypełnienie ankiety o stanie zdrowia pacjenta oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych.

2. Podczas wizyty lekarz po zbadaniu Pacjenta i wykonaniu ewentualnych badań dodatkowych, przedstawia optymalny plan leczenia oraz wstępny kosztorys.
3. W przypadku wizyty pierwszorazowej na której wymagane jest natychmiastowe podjęcie leczenia lekarz odstępuje od wykonania planu leczenia całej jamy ustnej i podejmuje niezbędną interwencję (np. leczenie bólu).

### **Rozpoczęcie leczenia**

1. Przed przystąpieniem do zabiegu Pacjent wyraża pisemną zgodę na zabieg, a w przypadku leczenia protetycznego akceptację kosztorysu i planu leczenia.
2. Lekarz może odmówić rozpoczęcia leczenia lub kontynuacji z powodu niewykonania zalecanych zabiegów, takich jak: specjalistyczne konsultacje, scaling, antybiotykoterapia, badania itp.
3. W przypadku braku zgody pacjenta na optymalny plan leczenia, lekarz może zaproponować alternatywny plan leczenia. Jednak alternatywny plan leczenia może nie zostać objęty rękojmią.

### **Potwierdzenie wizyty**

Dzień przed wyznaczonym terminem, Pacjent otrzymuje wiadomość sms przypominającą o wizycie.

Jeżeli Pacjent nie potwierdzi swojej obecności na wizycie do godz. 16:00 dnia poprzedzającego, to może zostać ona anulowana.

Z powodu braku możliwości przerobowych lub technicznych Pacjent może nie uzyskać przypomnienia o wizycie, dlatego bardzo prosimy pamiętać o potwierdzaniu swojej obecności na umówionych wizytach nawet bez przypominającego sms-a.

### **Lista rezerwowa**

Pacjenci, którym zależy na przyspieszeniu leczenia, mogą zapisać się na listę Pacjentów oczekujących. W sytuacji, kiedy inny Pacjent zrezygnuje ze swojego terminu, recepcjonistka w pierwszej kolejności telefonicznie powiadamia o dostępnym terminie Pacjentów z listy.

### **Odwoływanie wizyt**

1. Umówioną wizytę na 60 min należy odwołać najpóźniej z 1 dniowym wyprzedzeniem. Wizytę dotyczącą implantacji należy odwołać na 7 dni roboczych przez zarezerwowaną wizytą.
2. Wizytę dłuższą (powyżej 60 min) należy odwołać na 3 dni robocze przez zarezerwowaną wizytą.
3. **W przypadku, kiedy Pacjent potwierdzi wizytę, a następnie się na nią nie stawi, w zależności od rodzaju wizyty, na którą był umówiony – będzie obciążony kwotą 50, 100 lub 150 zł, która zostanie mu doliczona do ceny następnej wizyty.**
4. W przypadku Pacjentów, którzy posiadają 3 lub więcej nieobecności na wizytach, Klinika zastrzega sobie możliwość odmówienia realizowania lub kontynuacji leczenia.

### **Spóźnienia na wizytę**

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.

## **Prawa Pacjenta**

W czasie korzystania ze świadczeń medycznych w Smiles Clinic., Pacjent ma prawo do

- rzetelnej informacji o stanie zdrowia,
- poszanowania godności osobistej i uprzejmego traktowania przez personel medyczny,
- świadczenia usług zdrowotnych przez personel medyczny o kwalifikacjach zgodnych z wymaganiami aktualnej wiedzy medycznej.

Wyrażenie zgody przez Pacjenta na udzielanie określonych świadczeń medycznych lub ich odmowy następuje po uzyskaniu informacji o proponowanej metodzie leczenia i koniecznych badaniach diagnostycznych.

Pacjentom zapewnia się dostępność informacji o prawach pacjenta.

## **Obowiązki Pacjenta**

Do obowiązków pacjenta zalicza się:

- przestrzeganie regulaminu porządkowego Smiles Clinic,
- przestrzeganie zaleceń lekarza,
- przestrzeganie higieny osobistej,
- przestrzeganie zakazu palenia tytoniu i spożywania alkoholu na terenie placówki,
- przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i ppoż.,
- posiadanie ważnych dokumentów.

## **Rękojmia**

Zgodnie z Art.627 – 646 Kodeksu Cywilnego, Pacjentowi przysługuje rękojmia. W trosce o dobro Pacjenta usługi stomatologiczne wykonywane są na najwyższym poziomie przez wykwalifikowanych pracowników i współpracowników. Jeżeli w okresie rękojmi wypełnienie w zębie lub uzupełnienie protetyczne ulegnie deformacji, zmieni kolor lub swoje właściwości, zostanie nieodpłatnie naprawione lub wymienione na nowe.

## **Reklamacja nie jest uwzględniana w przypadku, gdy:**

- na prośbę Pacjenta wykonano alternatywny a nie optymalny plan leczenia,
- Pacjent przerwał zaplanowane leczenie lub jednocześnie leczy zęby w innym gabinecie,
- nie stosuje się do zaleceń lekarza np. dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych oraz diety (np. po wybielaniu zębów),
- nie wykonał odbudowy protetycznej zęba po leczeniu kanałowym,
- użytkuje lub przechowuje protezy niezgodnie z zaleceniami lekarza,
- samodzielnie lub w innym gabinecie dokonuje korekt, przeróbek, napraw uzupełnienia protetycznego,
- uległ wypadkowi w wyniku którego doszło do mechanicznego uszkodzenia uzupełnień,
- cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami),
- ma postępujące zaniki kostne powodujące osiadanie protezy,
- uszkodził protezę poza jamą ustną,
- pali tytoń lub przeszedł chemo- lub radioterapię choroby nowotworowej – w przypadku implantów i zabiegów regeneracyjnych kości.

### **Powikłania niepodlegające reklamacji**

Przed zaplanowaniem leczenia Pacjent musi być świadomy, że pomimo największej staranności lekarza w trakcie leczenia może dojść do niechcianych i nie podlegających reklamacji powikłań, takich jak:

- ból leczonego zęba lub tkanek otaczających,
- szczękościsk,
- pęknięcie, złamanie zęba,
- bolesność tkanek miękkich, obrzęk, ropień, krwiak, przedłużone krwawienie (po zabiegach chirurgicznych),
- podwyższona temperatura ciała, złe samopoczucie,
- reakcja alergiczna na zastosowane leki,
- zaostrzenie współistniejących schorzeń,
- nadwrażliwość zębów po leczeniu czy wybielaniu.

### **Wystąpienie powyższych powikłań może spowodować u Pacjenta między innymi:**

- dyskomfort i stres spowodowany bólem,
- konieczność przyjmowania leków mających znaczenie u kierowców i kobiet w ciąży,
- problemy z jedzeniem i mówieniem, problemy estetyczne,
- nieplanowane wcześniej leczenie kanałowe zęba,
- nie przewidzianą wcześniej ekstrakcję zęba.

Do większości z wymienionych powikłań dochodzi sporadycznie i mijają szybko, bez śladu to jednak nie należy planować poważnych zabiegów stomatologicznych przed ważnymi wydarzeniami takimi, jak np.: wyjazd na urlop czy rodzinna uroczystość.

### **Odpłatność za świadczone usługi**

1. Odpłatność za świadczone usługi następuje po każdej wizycie zgodnie z obowiązującym cennikiem.
2. W przypadku leczenia protetycznego Pacjent proszony jest o uiszczenie zadatku w wysokości 30% całkowitej wartości uzupełnienia protetycznego (na pierwszej wizycie protetycznej).
3. Pozostałą część odpłatności Pacjent wpłaca na ostatniej wizycie związanej z oddaniem pracy protetycznej.
4. Klinika może prosić o uiszczenie zadatku na niektóre zabiegi 7 dni przed planowaną wizytą np. wprowadzenie implantu lub duży zakres prac protetycznych.

### **Dokumentacja medyczna**

W praktyce dokumentacja medyczna prowadzona jest w formie elektronicznej

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- do wglądu w siedzibie praktyki zawodowej,
- poprzez sporządzenie jej kserokopii, odpisów i wyciągów,
- poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu na żądanie uprawnionych organów.

2. Przygotowanie i odbiór dokumentacji medycznej następuje po uprzednim przekazaniu ustnej lub pisemnej prośby Pacjenta lub opiekuna prawnego o jej udostępnienie.

Pisemny wniosek musi zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko Pacjenta,
- numer PESEL,
- odręczny podpis Pacjenta lub opiekuna prawnego.

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.
3. Dokumentacja medyczna jest przygotowywana niezwłocznie – maksymalnie do 7 dni – od momentu otrzymania ustnej lub pisemnej prośby o jej udostępnienie. O gotowej do odbioru dokumentacji Pacjent jest powiadamiany telefonicznie.
  4. Dokumentacja medyczna zostanie wydana po okazaniu dokumentu tożsamości.
  5. Każdy przedmiot, na podstawie którego można udokumentować przebieg procedury medycznej, jest dokumentacją medyczną.
  6. Dokumentację medyczną można odebrać osobiście po ówczesnym poinformowaniu i uzgodnieniu terminu. Nie ma możliwości przesłania dokumentacji medycznej drogą e-mail lub pocztą.

### **Bezpieczeństwo i przetwarzanie danych osobowych**

1. W Smiles Clinic obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa Ochrony i Przetwarzania Danych Osobowych.
2. Administratorem danych osobowych jest Smiles Clinic we Wrocławiu przy ul. Braniborskiej 18.
3. Klinika Smiles Clinic jest pod stałym nadzorem audio-wizualnym, z wyłączeniem pomieszczeń sanitarnych.
4. Pacjent odpowiada za szkody wyrządzone na sprzęcie i meblach.
5. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez opieki na terenie Smiles Clinic.

#### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie Organizacyjnym stosuje się przepisy: – ustawy o działalności z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011r., nr 112, poz. 654 ze zm.),  
– ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6 listopada 2008 r. (Dz. U. z 2009r., nr 52, poz. 417 ze zm.) .
2. Zasady ujęte w powyższym regulaminie funkcjonują w Smiles Clinic od 10.05.2020.