

Regulamin udzielenia świadczeń stomatologicznych w Medix Stomatologia

Podmiot leczniczy Medix sp. z o.o., prowadzi działalność gospodarczą Medix Stomatologia w Białymstoku przy ul. Stefana Żeromskiego 1A, lokal U1. Wyżej wymieniony podmiot prowadzony jest przy udziale dr n. med. Ewy Duraj i nie udziela świadczeń w ramach NFZ.

Celem działania podmiotu leczniczego Medix Stomatologia jest udzielanie świadczeń zdrowotnych. Regulamin określa organizację i porządek udzielania świadczeń zdrowotnych przez podmiot leczniczy Medix Stomatologia. Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług stomatologicznych przez Medix Stomatologia, zwaną dalej Kliniką lub Medix Stomatologia, na rzecz pacjentów, zwanych dalej Pacjentami.

Klinika świadczy usługi stomatologiczne zgodnie z aktualnymi standardami medycznymi i etycznymi, z poszanowaniem praw i godności Pacjentów. Regulamin obowiązuje: wszystkie osoby zatrudnione przez Medix Stomatologia w ramach prowadzonej działalności leczniczej, niezależnie od podstaw prawnych zatrudnienia oraz wszystkich pacjentów, którym jest udzielane świadczenie zdrowotne.

Umawianie Pacjentów na pierwszą wizytę

Przyjmujemy zgłoszenia osobiście, telefonicznie oraz drogą elektroniczną. Jeśli wizyta na leczenie nie jest poprzedzona konsultacją, rezerwujemy dla Pacjenta maksymalnie od 45 do 60 min. O czasie potrzebnym na wykonanie zabiegu decyduje wyłącznie lekarz. Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon ani w innym miejscu niż bezpośrednio przy fotelu dentystycznym w gabinecie. W przypadkach nagłych i bólowych staramy się wyznaczyć wizytę w najbliższym możliwym terminie. W przededniu umówionej wizyty Pacjent otrzymuje SMS-owe przypomnienie o wizycie. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 17 listopada 2023 r. i obowiązuje do odwołania.

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 powiadamiamy Pacjentów telefonicznie o zaistniałej sytuacji. Osoby wymagające pilnej interwencji lekarskiej są zapisywane według możliwości grafików.

Pierwsza wizyta

Na pierwszą wizytę prosimy o zgłaszanie się z kilku minutowym wyprzedzeniem w celu wypełnienia niezbędnej dokumentacji medycznej, zapoznania się z regulaminem. Pacjent jest proszony o okazanie dokumentu tożsamości oraz wypełnienie ankiety o stanie zdrowia pacjenta oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych. Podczas wizyty lekarz po zbadaniu Pacjenta i wykonaniu ewentualnych badań dodatkowych, przedstawia optymalny plan leczenia oraz wstępny kosztorys. 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

Przed przystąpieniem do zabiegu Pacjent wyraża pisemną zgodę na zabieg, a w przypadku leczenia protetycznego oraz ortodontycznego akceptację kosztorysu i planu leczenia. Lekarz może odmówić rozpoczęcia leczenia lub kontynuacji z powodu niewykonania zalecanych zabiegów, takich jak: specjalistyczne konsultacje, scaling, antybiotykoterapia, badania itp. 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 w celu upewnienia się, że dana wizyta jest aktualna bardzo prosimy pamiętać o potwierdzaniu swojej obecności na umówionych wizytach nawet bez przypominającego SMS-a. W przypadku, gdy Pacjent ma wyznaczone kilka terminów wizyt i nie ma z nim kontaktu oraz nie zgłosił się na wizytę, to każdy kolejny umówiony termin może zostać anulowany. W przypadku zmiany numeru kontaktowego i adresu email prosimy o niezwłoczne poinformowanie o tym fakcie Rejestracji. W przypadku, gdy Pacjent mieszka stale zagranicą, w celu zabezpieczenia prawidłowego, bezproblemowego kontaktu zobowiązany jest zgłosić ten fakt Rejestracji oraz podać dodatkowo alternatywny numer telefonu pod, którym będzie dostępny w Polsce. Ewentualnie pacjent może podać numer telefonu do osoby bliskiej mieszkającej w Polsce. Jeżeli z jakiegóż przyczyny Pacjent nie może przybyć na umówioną wizytę, zobowiązany jest jak najszybciej powiadomić o tym Rejestrację Kliniki zgodnie z zasadami określonymi w ustępie Odwoływanie wizyt.

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

Umówioną wizytę na 60 min należy odwołać najpóźniej z 24 godzinnym wyprzedzeniem. Wizytę dotyczącą implantacji należy odwołać na 7 dni roboczych przez zarezerwowaną wizytą. Wizytę dłuższą (powyżej 60 min) należy odwołać na 3 dni robocze przez zarezerwowaną wizytą. W przypadku, kiedy Pacjent potwierdzi wizytę, a następnie się na nią nie stawia, w zależności od rodzaju wizyty, na którą był umówiony – będzie obciążony kwotą 150 zł, która zostanie mu doliczona do ceny następnej wizyty lub zostanie zatrzymana z Opłaty rezerwacyjnej. 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.

Opłata rezerwacyjna

W celu potwierdzenia rezerwacji wizyty pierwszorazowej, Pacjent jest zobowiązany uiścić Opłatę rezerwacyjną. Pacjenci zobowiązani są do wniesienia opłaty rezerwacyjnej w wysokości 150 zł. Opłata rezerwacyjna stanowi wynagrodzenie za usługę związaną z obsługą wizyty, organizacją pracy Kliniki i zapewnieniem niezbędnych materiałów i sprzętu. Opłata rezerwacyjna nie jest opłatą za gotowość do świadczenia usług stomatologicznych. Opłata rezerwacyjna powinna być wniesiona przez Pacjenta w terminie 3 dni od umówienia wizyty, na podstawie wiadomości e-mail lub SMS z informacją o numerze rachunku bankowego Medix Stomatologia. W przypadku braku wpłaty opłaty rezerwacyjnej w wyznaczonym terminie, umówiona wizyta zostaje anulowana, a Pacjent traci możliwość skorzystania z usług Medix Stomatologia w danym terminie. Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia wizyty na 24 godziny przed planowanym terminem, poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy z Rejestracją Medix Stomatologia. W przypadku braku potwierdzenia wizyty, umówiony termin oraz opłata rezerwacyjna ulegają przepadkowi, a Klinika ma prawo do udzielenia usług innym Pacjentom w danym terminie. Pacjent ma prawo do odwołania lub zmiany terminu wizyty, bez utraty opłaty rezerwacyjnej, pod warunkiem, że odbędzie się to zgodnie z zasadami określonymi w ustępie Odwoływanie wizyt. W takim przypadku, opłata rezerwacyjna zostaje przeniesiona na nowy termin wizyty lub zwrócona Pacjentowi. W przypadku odwołania lub zmiany terminu wizyty przez Pacjenta w terminie krótszym niż wskazane w ustępie Odwoływanie wizyt, przed planowanym terminem wizyty, Pacjent traci prawo do zwrotu lub przeniesienia opłaty rezerwacyjnej, chyba że odwołanie lub zmiana terminu wizyty nastąpiła z przyczyn losowych lub niezależnych od Pacjenta, należycie udokumentowanych przez Pacjenta. W przypadku niepojawienia się Pacjenta na umówionej wizycie bez uprzedniego odwołania lub zmiany terminu, Pacjent traci prawo do zwrotu lub przeniesienia opłaty rezerwacyjnej. Opłata rezerwacyjna nie stanowi pełnego wynagrodzenia za usługi stomatologiczne udzielone przez Medix Stomatologia. Pacjent zobowiązany jest do uiszczenia dodatkowej opłaty za usługi stomatologiczne, zgodnie z cennikiem lub indywidualnie uzgodnionymi ustaleniami z Medix Stomatologia, po zakończeniu wizyty. Opłata rezerwacyjna jest zaliczana na poczet opłaty za usługi stomatologiczne. Opłatę rezerwacyjną można uiścić gotówkowo lub poprzez płatność elektroniczną na miejscu w Medix Stomatologia oraz przelewem na konto bankowe Medix Stomatologia, na podstawie danych wysłanych przez personel Medix Stomatologia smsem lub mailem. Potwierdzenie uiszczenia Opłaty rezerwacyjnej jest dowodem rezerwacji terminu. Opłata rezerwacyjna jest zwracana Pacjentowi w przypadku, gdy do anulowania wizyty przez Pacjenta dojdzie zgodnie z zasadami określonymi w ustępie Odwoływanie wizyt, a także w przypadku braku możliwości przeprowadzenia z winy przychodni. Zwrot opłaty rezerwacyjnej następuje w terminie 14 dni roboczych od zgłoszenia przez Pacjenta wniosku o zwrot w formie pisemnej lub mailowej.

Prawa Pacjenta

W czasie korzystania ze świadczeń medycznych w Medix Stomatologia, 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 Medix Stomatologia.
- Przestrzeganie zaleceń lekarza.
- Przestrzeganie higieny osobistej.
- Przestrzeganie zakazu palenia tytoniu w tym nowatorskich wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych i spożywania alkoholu na terenie placówki.
- Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i ppoż.
- Posiadanie ważnych dokumentów.
- Poszanowanie zasad współżycia społecznego, w tym w szczególności godności osobistej innych osób przebywających w Medix Stomatologia, zarówno pacjentów jak i personelu medycznego i niemedycznego. W przeciwnym razie zastrzegamy sobie prawo do nie podjęcia się leczenia lub odstąpienia od procesu leczenia.

Pacjenci Małoletni do 16 roku życia

Zgodnie z art. 34 Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r., o zawodach lekarza i lekarza dentysty, lekarz nie może wykonać zabiegu, przeprowadzić leczenia lub diagnostyki u Pacjenta małoletniego poniżej 16 roku życia, bez zgody jego przedstawiciela ustawowego. W związku z powyższym, jeśli małoletni przychodzi na wizytę bez rodzica lub opiekuna ustawowego, czyli np. z dziadkami, nianią lub inną osobą pod, której opieką faktyczną przebywa małoletni, niezbędna jest pisemna zgoda (upoważnienie) od rodzica lub przedstawiciela ustawowego/opiekuna prawnego oraz potwierdzenie telefoniczne danych osobowych przez pracownika Medix Stomatologia. Wzory zgody/upoważnienia wymagający uzupełnienia jest dostępny w rejestracji i na stronie internetowej Medix Stomatologia. Na pisemne żądanie rodzica lub opiekuna prawnego, może zostać przesłane drogą e-mail.

Standardy ochrony małoletnich

Niniejsza procedura została opracowana w oparciu o Ustawę z dnia 13 maja 2016r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym ochrony małoletnich i określa zasady postępowania w sytuacjach gdy istnieje podejrzenie, że małoletni jest krzywdzony. Procedura została sporządzona w języku zrozumiałym dla osób małoletnich uwzględniając również potrzeby dzieci niepełnosprawnych. W naszym gabinecie stomatologicznym szczególną wagę przywiązujemy do ochrony małoletnich pacjentów. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dbamy o to, aby każde dziecko było traktowane z należytą troską i uwagą. Zapewniamy, że wszystkie nasze działania są w pełni zgodne z normami prawnymi i etycznymi, a dane osobowych oraz informacje o stanie zdrowia małoletnich pacjentów są chronione zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Pełna procedura jest dostępna w gabinecie na życzenie opiekuna Pacjenta.

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

zębnie 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 higieny 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 chemio- lub radioterapię choroby nowotworowej – w przypadku implantów i zabiegów regeneracyjnych kości.
- Pacjent nie stosuje się do zaleceń dotyczących użytkowania aparatów retencyjnych.

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:

- Nadwrażliwość, ból leczonego zęba lub tkanek otaczających.
- Szczękościsk.
- Pęknięcie, złamanie zęba.
- Bolesność tkanek miękkich, obrzęk, ropień, krwiał, przedłużone krwawienie (po zabiegach chirurgicznych).
- Podwyższona temperatura ciała, złe samopoczucie.
- Reakcja alergiczna na zastosowane leki.
- Zaostrzenie współistniejących schorzeń.
- Nadwrażliwość zębów po leczeniu czy wybielaniu.

Odpłatność za świadczone usługi

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

Dokumentacja medyczna

Dokumentacja medyczna prowadzona jest w formie elektronicznej. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- Do wglądu w siedzibie praktyki zawodowej.
- Poprzez sporządzenie jej kserokopii, odpisów i wyciągów (Przygotowanie i odbiór dokumentacji medycznej następuje po uprzednim przekazaniu mailowej lub pisemnej prośby Pacjenta lub opiekuna prawnego o jej udostępnienie).
- Poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu na żądanie uprawnionych organów.

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. 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. Każdy przedmiot, na podstawie którego można udokumentować przebieg procedury medycznej, jest dokumentacją medyczną.

Bezpieczeństwo i przetwarzanie danych osobowych

W Medix Stomatologia obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa Ochrony i Przetwarzania Danych Osobowych. Administrator danych osobowych jest Medix sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku przy ul. Stefana Żeromskiego 1A, lokal U1. Klinika Medix Stomatologia jest pod stałym nadzorem wizualnym, z wyłączeniem pomieszczeń sanitarnych. Pacjent odpowiada za szkody wyrządzone na sprzęcie i meblach. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez opieki na terenie Medix Stomatologia.

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie Organizacyjnym stosuje się przepisy: ustawy o działalności z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6 listopada 2008 r. Zasady ujęte w powyższym regulaminie funkcjonują w Medix Stomatologia od 17.11.2023.