

REGULAMIN GABINETU

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady organizacyjne korzystania ze świadczeń stomatologicznych, medycznych, zabiegów z zakresu medycyny estetycznej, laseroterapii, kosmetyologii oraz usług dodatkowych świadczonych w gabinecie.
2. Regulamin ma na celu zapewnienie sprawnej organizacji pracy gabinetu, bezpieczeństwa pacjentów, poszanowania czasu pacjentów oraz personelu, a także prawidłowego przebiegu wizyt, konsultacji, diagnostyki i zabiegów.
3. Regulamin nie ogranicza ustawowych praw pacjenta, w szczególności prawa do informacji, wyrażenia zgody lub odmowy zgody na świadczenie zdrowotne, prawa do dokumentacji medycznej, prawa do poszanowania intymności i godności oraz prawa do zachowania tajemnicy informacji związanych z pacjentem. Prawa te wynikają m.in. z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz informacji publikowanych przez Rzecznika Praw Pacjenta i serwis pacjent.gov.pl.
4. W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, pierwszeństwo mają przepisy prawa.

2. Rejestracja i umawianie wizyt

1. Wizyty w gabinecie odbywają się po wcześniejszej rezerwacji terminu.
2. Rezerwacji można dokonać osobiście, telefonicznie, za pośrednictwem wiadomości SMS, wiadomości e-mail, mediów społecznościowych, systemu rezerwacyjnego lub inną formą komunikacji udostępnioną przez gabinet.
3. Podczas rezerwacji pacjent zobowiązany jest do podania prawidłowych danych kontaktowych, w szczególności imienia, nazwiska oraz numeru telefonu, a w przypadku świadczeń medycznych również danych niezbędnych do prowadzenia dokumentacji medycznej.
4. Gabinet może kontaktować się z pacjentem w celu potwierdzenia wizyty, zmiany terminu, przekazania zaleceń organizacyjnych lub medycznych oraz informacji dotyczących przygotowania do wizyty.
5. Brak możliwości kontaktu z pacjentem może utrudnić prawidłowe przygotowanie wizyty lub skutkować koniecznością jej przełożenia, jeżeli wymaga tego charakter planowanego świadczenia.

3. Godzina wizyty i czas oczekiwania

1. Godzina wizyty wskazana pacjentowi jest godziną rozpoczęcia czasu zarezerwowanego dla pacjenta w harmonogramie gabinetu.
2. Godzina wizyty oznacza moment, od którego pacjent powinien pozostawać w gotowości do przyjęcia przez personel gabinetu. Nie stanowi ona bezwzględnej gwarancji rozpoczęcia wykonywania procedury dokładnie o tej godzinie.
3. Pacjent powinien zgłosić się do gabinetu punktualnie, najlepiej kilka minut przed planowaną wizytą, z uwzględnieniem czasu potrzebnego na rejestrację, aktualizację dokumentacji, wypełnienie ankiet medycznych, podpisanie zgód oraz przygotowanie do wizyty.

4. Z uwagi na medyczny charakter świadczeń mogą wystąpić opóźnienia wynikające w szczególności z konieczności udzielenia pomocy innemu pacjentowi, wydłużenia wcześniejszej procedury, nieprzewidzianych okoliczności klinicznych, konieczności wykonania dodatkowej diagnostyki, awarii sprzętu lub innych okoliczności niezależnych od gabinetu.
5. Gabinet dokłada należytej staranności, aby wizyty odbywały się zgodnie z harmonogramem. W przypadku istotnego opóźnienia pacjent zostanie poinformowany o przewidywanym czasie oczekiwania, o ile będzie to organizacyjnie możliwe.
6. W przypadku istotnego opóźnienia pacjent może zdecydować o oczekiwaniu na wizytę albo o przełożeniu jej na inny dostępny termin.
7. Wystąpienie opóźnienia, jeżeli wynika z medycznego charakteru pracy gabinetu lub okoliczności niezależnych od personelu, nie stanowi podstawy do automatycznego obniżenia ceny świadczenia.

4. Spóźnienia pacjenta

1. Pacjent zobowiązany jest do punktualnego stawienia się na wizytę.
2. W przypadku spóźnienia pacjenta gabinet może skrócić zakres wizyty, jeżeli pozwala na to bezpieczeństwo medyczne i organizacja pracy, albo odmówić wykonania świadczenia w danym dniu i zaproponować nowy termin.
3. Spóźnienie przekraczające 15 minut może zostać potraktowane jako niestawienie się na wizytę, jeżeli z uwagi na harmonogram pracy, charakter procedury, konieczność przygotowania gabinetu, czas trwania zabiegu lub bezpieczeństwo pacjenta wykonanie świadczenia w pozostałym czasie nie jest możliwe.
4. Jeżeli pacjent wielokrotnie spóźnia się na wizyty, odwołuje je po terminie lub nie stawia się na umówione wizyty, gabinet może uzależnić rezerwację kolejnych terminów od dokonania przedpłaty.

5. Odwoływanie i przekładanie wizyt

1. Pacjent może odwołać lub przełożyć wizytę bez konsekwencji organizacyjnych najpóźniej do godziny 17:00 w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym zaplanowany termin wizyty.
2. Za dzień roboczy uważa się dzień pracy gabinetu, z wyłączeniem niedziel, świąt oraz dni, w których gabinet nie prowadzi rejestracji pacjentów.
3. Odwołanie wizyty po godzinie 17:00 w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym wizytę może być traktowane jako późne odwołanie wizyty.
4. Niestawienie się pacjenta na wizytę bez wcześniejszego odwołania może być traktowane jako nieobecność nieusprawiedliwiona.
5. Gabinet prowadzi harmonogram wizyt w oparciu o zarezerwowany czas pracy lekarzy, specjalistów, personelu pomocniczego, gabinetów, sprzętu oraz materiałów. Późne odwołanie wizyty albo niestawienie się pacjenta może uniemożliwić wykorzystanie tego czasu przez innego pacjenta.
6. W przypadku powtarzających się późnych odwołań, niestawiania się na wizyty, częstych zmian terminów lub istotnej dezorganizacji grafiku, gabinet może wprowadzić wobec danego pacjenta obowiązek dokonania przedpłaty rezerwacyjnej przy umawianiu kolejnych wizyt.

6. Przedpłata rezerwacyjna

1. Co do zasady gabinet nie pobiera przedpłaty rezerwacyjnej od wszystkich pacjentów.
2. Obowiązek dokonania przedpłaty rezerwacyjnej może zostać wprowadzony indywidualnie wobec pacjenta, który:

- a) nie stawiał się na wcześniej umówioną wizytę bez jej odwołania,
 - b) odwołał wizytę po godzinie 17:00 w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym wizytę,
 - c) wielokrotnie przekładał lub odwoływał wizyty w sposób dezorganizujący grafik gabinetu,
 - d) wielokrotnie spóźniał się na wizyty, przez co niemożliwe było wykonanie świadczenia w zaplanowanym czasie,
 - e) rezerwuje długi termin zabiegowy, wymagający szczególnego przygotowania gabinetu, personelu, sprzętu lub materiałów, jeżeli gabinet poinformuje pacjenta o takim warunku przed rezerwacją.
3. Przedpłata rezerwacyjna ma charakter organizacyjny i służy zabezpieczeniu terminu wizyty, czasu pracy personelu, dostępności gabinetu, sprzętu oraz materiałów.
 4. Wysokość przedpłaty rezerwacyjnej jest każdorazowo przekazywana pacjentowi przed potwierdzeniem wizyty.
 5. Przedpłata dokonywana jest na rachunek bankowy wskazany przez recepcję gabinetu lub inną metodą płatności zaakceptowaną przez gabinet.
 6. Brak dokonania przedpłaty w terminie wskazanym przez gabinet może skutkować brakiem potwierdzenia rezerwacji albo anulowaniem terminu.
 7. Jeżeli pacjent stawia się na wizytę zgodnie z ustalonym terminem, przedpłata zostaje zaliczona na poczet ceny konsultacji, zabiegu lub leczenia.
 8. Jeżeli pacjent odwoła lub przełoży wizytę najpóźniej do godziny 17:00 w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym wizytę, przedpłata może zostać przeniesiona na kolejny uzgodniony termin.
 9. Jeżeli pacjent odwoła wizytę po godzinie 17:00 w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym wizytę albo nie stawia się na wizytę, przedpłata może zostać zaliczona na poczet kosztów organizacyjnych związanych z rezerwacją terminu, przygotowaniem gabinetu, personelu, sprzętu, materiałów lub blokadą czasu pracy specjalisty.
 10. W szczególnie uzasadnionych przypadkach losowych lub zdrowotnych gabinet może indywidualnie zdecydować o przeniesieniu przedpłaty na inny termin.
 11. Przedpłata nie stanowi gwarancji wykonania zabiegu, jeżeli po przeprowadzeniu kwalifikacji medycznej okaże się, że wykonanie świadczenia jest przeciwwskazane, przedwczesne, niezasadne albo mogłoby narazić pacjenta na ryzyko.
 12. W przypadku odmowy wykonania zabiegu z przyczyn medycznych gabinet może rozliczyć koszt przeprowadzonej konsultacji, kwalifikacji, diagnostyki lub innych świadczeń faktycznie wykonanych zgodnie z obowiązującym cennikiem.

7. Kwalifikacja do zabiegów i leczenia

1. Ostateczna decyzja o wykonaniu świadczenia, zabiegu lub procedury należy do osoby wykonującej zawód medyczny po przeprowadzeniu kwalifikacji, zebraniu wywiadu, ocenie stanu zdrowia pacjenta, analizie przeciwwskazań oraz ocenie ryzyka.
2. Samo umówienie wizyty, wcześniejsze wykonanie podobnego zabiegu, opłacenie świadczenia lub dokonanie przedpłaty nie oznacza gwarancji wykonania procedury w danym dniu.
3. Gabinet ma prawo odmówić wykonania świadczenia albo zaproponować inne postępowanie, jeżeli wykonanie zabiegu byłoby niezasadne, przeciwwskazane, przedwczesne, niemożliwe technicznie, niezgodne z aktualną wiedzą medyczną albo mogłoby narazić pacjenta na ryzyko.
4. Pacjent zobowiązany jest do podania zgodnych z prawdą informacji o stanie zdrowia, chorobach przewlekłych, alergiach, przyjmowanych lekach, ciąży, karmieniu piersią, wcześniejszych zabiegach, powikłaniach, przeciwwskazaniach oraz innych okolicznościach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo leczenia

lub zabiegu.

5. Zatajenie lub podanie nieprawdziwych informacji może wpływać na bezpieczeństwo świadczenia, efekt leczenia, ryzyko powikłań oraz odpowiedzialność za następstwa zabiegu.

8. Zgoda pacjenta i informacja medyczna

1. Przed wykonaniem świadczenia pacjent otrzymuje informacje dotyczące proponowanego postępowania, możliwych korzyści, ograniczeń, przeciwwskazań, ryzyk, alternatywnych metod oraz następstw rezygnacji z leczenia, w zakresie adekwatnym do rodzaju świadczenia.
2. Wykonanie świadczenia wymaga zgody pacjenta, a w przypadkach wymaganych prawem zgody w formie pisemnej.
3. Pacjent ma prawo odmówić zgody lub wycofać zgodę przed rozpoczęciem świadczenia.
4. Odmowa zgody lub wycofanie zgody nie zwalnia pacjenta z obowiązku zapłaty za świadczenia już wykonane, konsultacje, diagnostykę, kwalifikację lub koszty organizacyjne wynikające z niniejszego regulaminu.
5. Pacjent ma prawo do uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, proponowanych metodach diagnostycznych i leczniczych oraz możliwych następstwach ich zastosowania albo zaniechania. Prawo do informacji oraz prawo do wyrażenia zgody są podstawowymi prawami pacjenta.

9. Brak gwarancji efektu medycznego lub estetycznego

1. Gabinet zobowiązuje się do udzielania świadczeń z należytą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, dostępnymi metodami diagnostycznymi i terapeutycznymi oraz indywidualną sytuacją pacjenta.
2. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że medycyna, stomatologia, medycyna estetyczna, laseroterapia i kosmetologia nie dają gwarancji uzyskania określonego efektu klinicznego lub estetycznego.
3. Efekt leczenia lub zabiegu zależy między innymi od stanu zdrowia pacjenta, anatomii, biologii tkanek, wieku, chorób współistniejących, stosowanych leków, stylu życia, higieny, przestrzegania zaleceń, regularności terapii oraz indywidualnej reakcji organizmu.
4. Informacje przedstawiane podczas konsultacji, w materiałach edukacyjnych, mediach społecznościowych, na stronie internetowej lub w rozmowie z personelem mają charakter informacyjny i nie stanowią gwarancji identycznego rezultatu u każdego pacjenta.

10. Zalecenia pozabiegowe i wizyty kontrolne

1. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania zaleceń przekazanych przez osobę wykonującą świadczenie.
2. Nieprzestrzeganie zaleceń może wpływać na efekt leczenia, zwiększać ryzyko powikłań oraz ograniczać możliwość prawidłowej oceny przebiegu terapii.
3. Pacjent powinien zgłosić gabinetowi niepokojące objawy, pogorszenie stanu zdrowia, dolegliwości bólowe, objawy infekcji, nieprawidłowy przebieg gojenia lub inne wątpliwości bez zbędnej zwłoki.
4. W przypadku procedur wymagających kontroli pacjent powinien stawić się na wizytę kontrolną w terminie wskazanym przez gabinet.
5. Niestawienie się na zaleconą wizytę kontrolną może utrudnić ocenę efektu leczenia, przebiegu gojenia oraz ewentualnych powikłań.

11. Dokumentacja medyczna i dokumentacja fotograficzna

1. Gabinet prowadzi dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń. Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych ma obowiązek udostępnić dokumentację medyczną pacjentowi albo osobie przez niego upoważnionej.
3. Gabinet może wykonywać dokumentację fotograficzną, radiologiczną, skanowanie, analizę obrazową lub inną dokumentację w celach medycznych, diagnostycznych, planowania leczenia, oceny przebiegu terapii oraz dokumentowania stanu przed i po leczeniu.
4. Dokumentacja wykonana w celach medycznych stanowi część dokumentacji związanej z leczeniem lub zabiegiem.
5. Wykorzystanie zdjęć, nagrań lub wizerunku pacjenta w celach marketingowych, edukacyjnych, promocyjnych, w mediach społecznościowych lub na stronie internetowej wymaga odrębnej, dobrowolnej zgody pacjenta.
6. Brak zgody na wykorzystanie wizerunku w celach marketingowych nie wpływa na możliwość korzystania ze świadczeń gabinetu.

12. Płatności

1. Ceny świadczeń określa aktualny cennik gabinetu.
2. Ostateczny koszt leczenia lub zabiegu może zależeć od zakresu procedury, ilości zużytego materiału, konieczności wykonania dodatkowej diagnostyki, zmiany planu leczenia lub okoliczności ujawnionych w trakcie leczenia.
3. Pacjent powinien zostać poinformowany o przewidywanych kosztach przed rozpoczęciem świadczenia, o ile charakter procedury pozwala na ich wcześniejsze określenie.
4. Płatność za świadczenie następuje najpóźniej bezpośrednio po jego wykonaniu, chyba że strony ustaliły inaczej.
5. Gabinet może odmówić wyznaczenia kolejnych terminów do czasu uregulowania zaległości płatniczych, z zastrzeżeniem sytuacji nagłych oraz obowiązujących przepisów prawa.

13. Reklamacje, zastrzeżenia i zgłoszenia pacjenta

1. Pacjent ma prawo zgłosić zastrzeżenia dotyczące organizacji wizyty, przebiegu obsługi lub udzielonego świadczenia.
2. Zgłoszenie powinno zostać przekazane gabinetowi w formie pisemnej, mailowej lub osobiście w recepcji, z opisem sprawy i danymi umożliwiającymi identyfikację pacjenta.
3. Gabinet rozpatruje zgłoszenie po analizie dokumentacji, przebiegu leczenia, zaleceń oraz okoliczności sprawy.
4. W uzasadnionych przypadkach pacjent może zostać poproszony o zgłoszenie się na wizytę kontrolną, wykonanie diagnostyki lub przedstawienie dodatkowych informacji.
5. Złożenie reklamacji nie zwalnia pacjenta z obowiązku zapłaty za świadczenia prawidłowo wykonane, chyba że gabinet indywidualnie postanowi inaczej albo co innego wynika z przepisów prawa.

14. Dane osobowe i tajemnica informacji

1. Administratorem danych osobowych pacjenta jest gabinet/podmiot leczniczy wskazany w dokumentacji rejestracyjnej oraz klauzuli informacyjnej RODO.
2. Dane osobowe pacjenta są przetwarzane w szczególności w celu rejestracji wizyty, udzielania świadczeń zdrowotnych, prowadzenia dokumentacji medycznej, rozliczeń, kontaktu z pacjentem, realizacji obowiązków prawnych oraz

- dochodzenia lub obrony roszczeń.
3. Dane zawarte w dokumentacji medycznej są danymi wrażliwymi i podlegają szczególnej ochronie. Serwis pacjent.gov.pl wskazuje, że dane medyczne pacjenta podlegają prawnej ochronie, a placówki medyczne przetwarzają je w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych.
 4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Klauzuli informacyjnej RODO dostępnej w recepcji gabinetu oraz/lub na stronie internetowej gabinetu.

15. Zachowanie na terenie gabinetu

1. Pacjent zobowiązany jest do zachowania kultury osobistej wobec personelu oraz innych pacjentów.
2. Gabinet może odmówić obsługi pacjenta albo przerwać wizytę, jeżeli pacjent zachowuje się agresywnie, wulgarnie, narusza bezpieczeństwo personelu lub innych pacjentów, znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających albo w inny sposób uniemożliwia bezpieczne udzielenie świadczenia.
3. W przypadku małoletnich pacjentów opiekun prawny zobowiązany jest do obecności oraz sprawowania nadzoru nad dzieckiem, chyba że charakter wizyty lub przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Obecność osób trzecich w gabinecie zabiegowym wymaga zgody personelu oraz pacjenta, o ile nie wynika bezpośrednio z przepisów prawa lub sytuacji pacjenta.

16. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w recepcji gabinetu oraz/lub na stronie internetowej gabinetu.
2. Umówienie wizyty oznacza zapoznanie się z zasadami organizacyjnymi gabinetu, w zakresie w jakim zostały one udostępnione pacjentowi.
3. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Zmiany nie naruszają praw nabytych pacjenta ani bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.