

REGULAMIN ODBYWANIA WIZYT I UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ MEDYCZNYCH

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki pacjentów podmiotu leczniczego pn.: Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej "GOR-DENT" S.C. Anna i Bartłomiej Gordon, ul. Xawerego Dunikowskiego 9, 02-784 Warszawa, o nadanym numerze NIP: 9511635141, REGON: 012365117, wykonującego działalność leczniczą w formie podmiotu leczniczego, zarejestrowanego przez Wojewodę Mazowieckiego pod numerem księgi rejestrowej 000000019688 (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 indywidualnie 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 jest w miejscu obsługi pacjentów.
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: +48 500 117 225 lub +48 22 644 37 18.
7. 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 i adres e-mail. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych dostępne są na miejscu w Gabiniecie w ramach realizacji obowiązków z art. 13 i 14 RODO.

8. 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 odpowiedniego lekarza. O długości trwania wizyt decyduje lekarz w zależności od zaplanowanego rodzaju leczenia.
10. Lekarze nie udzielają konsultacji telefonicznych oraz w formie wiadomości email/sms/Messenger/WhatsApp itp.
11. Imiona i nazwiska osób udzielających świadczeń zdrowotnych dostępne są w miejscu udzielania świadczeń.
12. Pacjent otrzymuje przypomnienia o umówionej wizycie w formie wiadomości SMS wysyłanych:
 - pierwsza wiadomość - 3 dni przed terminem wizyty
 - druga wiadomość - 24 godziny przed terminem wizyty.W treści wiadomości znajduje się bezpieczny link do okna potwierdzania wizyty. Pacjent potwierdza lub odwołuje wizytę poprzez kliknięcie odpowiedniego pola (POTWIERDŹ WIZYTĘ albo ODWOŁAJ WIZYTĘ). Brak potwierdzenia wizyty przez pacjenta nie jest równoznaczny z jej anulowaniem.
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 ewentualnej opłaty rezerwacyjnej.
14. Pacjent zobowiązany jest odwołać termin wizyty, na którą nie może się zgłosić, nie później niż 12 godzin przed jej rozpoczęciem. Odwołania można dokonać poprzez link przesłany w wiadomości SMS, telefonicznie lub osobiście w recepcji Gabinetu. Po upływie tego terminu możliwość odwołania poprzez link w wiadomości SMS jest zablokowana, jednak pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z recepcją w celu poinformowania o swojej nieobecności.

Odwołanie wizyty później niż 12 godzin przed jej rozpoczęciem oznacza odwołanie wizyty z naruszeniem terminu. Takie samo znaczenie ma odwołanie wizyty już uprzednio przełożonej na inny termin (wizyty odwołanej z rezerwacją kolejnego terminu), choćby odwołanie spełniało warunki zdania pierwszego niniejszego punktu.
15. Jako warunek konieczny przyjęcia rezerwacji, Gabinet ma prawo pobrania opłaty rezerwacyjnej w związku z umówioną wizytą, w wysokości 200zł.
16. Opłata może zostać wpłacona osobiście lub w drodze przelewu bankowego.
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 opłaty rezerwacyjnej.

19. W przypadku niestawienia się pacjenta na wizytę lub w przypadku odwołania przez pacjenta wizyty z naruszeniem 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 w wysokości 200 zł - 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. 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 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 pacjenta 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:
 - dokument tożsamości,
 - skierowanie na świadczenia medyczne.
27. Z uwagi na specyfikę świadczeń zdrowotnych, opłata uiszczana jest przez pacjenta w recepcji niezwłocznie po zakończonej wizycie, na podstawie informacji pochodzącej od lekarza. Po uregulowaniu należności pacjent otrzymuje paragon/fakturę.

28. W przypadku świadczeń wymagających wykonania indywidualnych prac w pracowni technicznej, Gabinet pobiera od pacjenta zaliczkę w wysokości co najmniej 30% wartości planowanej pracy. Lekarz może ustalić wyższą wartość zaliczki ze względu na rodzaj i/lub koszt zlecenia.
29. Zaliczka pobierana jest w momencie zlecenia wykonania pracy, tj. przed przekazaniem zamówienia do pracowni technicznej. Wpłata zaliczki jest ewidencjonowana w momencie jej przyjęcia i stanowi część zapłaty za przyszłe świadczenie medyczne. Przy odbiorze gotowej pracy pacjent dokonuje dopłaty pozostałej kwoty wynikającej z cennika.
30. W przypadku rezygnacji pacjenta z odbioru pracy po jej wykonaniu lub niezgłoszenia się po odbiór w ustalonym terminie, Gabinet ma prawo zatrzymać wpłaconą zaliczkę na poczet poniesionych kosztów wytworzenia wyrobu medycznego oraz należności wobec pracowni technicznej.
31. W przypadku niewykonania przez Gabinet pracy z przyczyn leżących po stronie Gabinetu, wpłacona zaliczka podlega zwrotowi pacjentowi w pełnej wysokości.
32. 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.
33. 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.
34. W recepcji 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.
35. Zgoda na udzielenie zabiegu musi być złożona przez pacjenta każdorazowo, przed jego rozpoczęciem. Odmowa podpisania formularza zgody uprawnia Gabinet do odmowy udzielenia świadczenia, chyba że pacjent znajduje się w stanie zagrażającym życiu lub zdrowiu.
36. W trakcie konsultacji lekarskiej pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
37. 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.
38. 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 zaostrożoną odpowiedzialnością karną pacjenta oraz ściganiu popełnionego przestępstwa z oskarżenia publicznego.

39. 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.
40. W pracowniach RTG, zgodnie z obowiązującymi przepisami, badania wykonywane są wyłącznie na podstawie skierowania.
41. Dokumentacja medyczna lub wyniki badań wydawane są przez pracowników Gabinetu, pacjentowi, przedstawicielowi ustawowemu małoletniego pacjenta lub osobie upoważnionej przez pacjenta.
42. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmian grafików przyjęć, zakresu i cennika usług.