

Regulamin organizacyjny



Rzeszów, 2024

Spis treści

I	Podstawa prawna	3
II	Nazwa podmiotu leczniczego	3
III	Cele i zadania podmiotu leczniczego	3
IV	Struktura organizacyjna podmiotu leczniczego	3
V	Rodzaj działalności leczniczej i zakres udzielanych świadczeń	4
VI	Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych	4
VII	Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych	4
VIII	Ochrona małoletnich	5
IX	Organizacja i zadania poszczególnych komórek	5
X	Warunki współdziałania komórek organizacyjnych	6
XI	Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą	7
XII	Postępowanie z dokumentacją medyczną	7
XIII	Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat	8
XIV	Sposób kierowania jednostką i komórkami organizacyjnymi	8
XV	Obowiązki i uprawnienia personelu	9
XVI	Prawa i obowiązki pacjenta	10
XVII	Gwarancja	12
XVIII	Postanowienia końcowe	14

Rozdział I

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (Dz. U. Nr 112, poz. 654) i przepisów wydanych na jej podstawie;
2. Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2009 r.Nr 52, poz. 417 z późn. zm.);
3. Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry (Dz.U. z 2008 r., Nr 136, poz. 857 z późn. zm.);
4. Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. Nr 252, poz. 1697).
5. Ustawa z dnia 10 maja 2018r. o ochronię danych osobowych (Dz.U.2019.1781 t.j.)

Rozdział II

Nazwa podmiotu leczniczego

1. NZOZ Estetika Cierplikowski&Delmaczyński jest podmiotem leczniczym w rozumieniu art.4 pkt 1 ustawy o działalności leczniczej, zarejestrowanym w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS 0000855261, NIP 813-35-79-517, REGON 180405496 i wpisanym przez Wojewodę Podkarpackiego do rejestru podmiotów leczniczych, o numerze księgi rejestrowej 000000137077.
2. Podmiot leczniczy używa nazwy skróconej: Estetika lub Estetika Dental Clinic i jest dalej zwany gabinetem stomatologicznym.

Rozdział III

Cele i zadania podmiotu leczniczego

1. Podstawowym celem gabinetu stomatologicznego jest udzielanie świadczeń zdrowotnych w celu przywracania i poprawy zdrowia oraz prowadzenia profilaktyki , diagnostyki i leczenia przez osoby do tego uprawnione na podstawie obowiązujących przepisów prawa, ze szczególnym uwzględnieniem przestrzegania praw Pacjenta oraz stosowaniu właściwych metod diagnostycznych i leczniczych zgodnie z obowiązującymi standardami.
2. Do zadań Estetika Dental Clinic w szczególności należy udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii zachowawczej, endodoncji mikroskopowej, stomatologii dziecięcej, protetyki stomatologicznej, chirurgii stomatologicznej, implantologii stomatologicznej, ortodoncji, periodontologii.

Rozdział IV

Struktura organizacyjna podmiotu leczniczego

1. W skład podmiotu leczniczego wchodzi jednostka organizacyjna i komórki organizacyjne.
2. Jednostką organizacyjną jest Gabinet Stomatologiczny Estetika Dental Clinic.
3. Komórki organizacyjne dzielimy na komórki o charakterze medycznym i niemedycznym.

Komórki o charakterze medycznym:

- Poradnia stomatologiczna
- Poradnia ortodontyczna
- Poradnia chirurgii stomatologicznej
- Pracownia rentgenodiagnostyki

Komórki o charakterze niemedycznym:

- Rejestracja
- Dział administracyjny
- Zarząd

Rozdział V

Rodzaj działalności leczniczej i zakres udzielanych świadczeń

1. Podmiot Leczniczy wykonuje działalność leczniczą w rodzaju: ambulatoryjne świadczenia zdrowotne.
2. Podmiot Leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych z obszaru stomatologii, w zakresie chorób zębów, jamy ustnej, części twarzowej czaszki oraz okolic przyległych.

Rozdział VI

Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Gabinet udziela świadczeń zdrowotnych w pomieszczeniach budynku Estetika Dental Clinic, mieszczącego się przy AL.Witosa 15b, 35-115 Rzeszów.
2. Świadczenia zdrowotne nie mogą być udzielane za pomocą systemów teleinformatycznych lub innych systemów łączności.

Rozdział VII

Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez pracowników medycznych, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami i spełniających odpowiednie wymagania zdrowotne.
2. Wszystkie świadczenia zdrowotne udzielane są odpłatnie. Gabinet nie ma podpisanego kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia.
3. Rejestracja pacjentów dokonywana jest na podstawie zgłoszenia:
 - osobistego lub za pośrednictwem osoby trzeciej w miejscu udzielania świadczeń,
 - telefonicznego pod numerem telefonu - 17 850 43 85
 - mailowego pod adresem: rejestracja@estetika.com.pl
4. Po zarejestrowaniu się do lekarza, Pacjent w umówionym dniu i o określonej godzinie zgłasza się do przyjęcia we wskazanym gabinecie lekarskim. Na pierwszą wizytę pacjent powinien zgłosić się 10 minut wcześniej, w celu założenia dokumentacji medycznej.
5. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w Rejestracji. W celu weryfikacji tożsamości Pacjent zobowiązany jest okazać dowód tożsamości personelowi rejestracji. W przypadku odmowy przez Pacjenta podania danych osobowych wymaganych przepisami prawa, Gabinet ma prawo odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego. [art.25 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.]
6. Przed udzieleniem świadczenia Pacjent zobowiązany jest wypełnić stosowne dokumenty, m.in. dotyczące danych osobowych, wywiadu zdrowotnego, klauzuli RODO, zgody na leczenie.
7. Zgoda na udzielenie świadczenia musi być złożona przez Pacjenta każdorazowo, przed rozpoczęciem zabiegu z zakresu implantologii stomatologicznej, endodoncji, protetyki, chirurgii stomatologicznej, periodontologii, ortodoncji a także przed zabiegiem wybielania zębów.
8. Spóźnienie Pacjenta na umówioną wizytę powyżej 15 min może skutkować odmówieniem udzielenia świadczenia stomatologicznego przez lekarza.

9. Pacjent niebezpieczny – w przypadku pojawieniu się Pacjenta zachowujących się w sposób zagrażający bezpieczeństwu przychodni lub innych osób, naruszających nietykalność osobistą, placówka może odmówić przyjęcia Pacjenta.
10. Pacjent z dziećmi – Pacjenci będący na wizycie z dzieckiem są zobowiązani do nadzoru nad nim oraz odpowiadają za zachowanie dziecka nienaruszające spokoju innych osób w rejestracji. Odpowiedzialność za nadzór i bezpieczeństwo dzieci spoczywa na osobach opiekujących się dziećmi również na placu zabaw znajdującym się w ogródku przy placówce.
11. Pacjent ze zwierzęciem – dopuszczalne jest posiadanie małych zwierząt (kot, pies) w pomieszczeniu rejestracji, które mogą znajdować się na kolanach osoby oczekującej lub w specjalnym pojemniku transportowym, niezakłócających pracy rejestracji oraz niezagrażających zdrowiu innych Pacjentów. Nie dopuszcza się chodzenia zwierzęcia po placówce oraz siadania na sofach, zakazuje się wchodzenia ze zwierzęciem do gabinetów lekarskich.

Rozdział VIII

Ochrona małoletnich

1. Niedopuszczalne jest stosowanie przez pracowników wobec dziecka przemocy w jakiegokolwiek formie. Pracownik realizując swoje obowiązki, działa w ramach obowiązującego prawa [Art. 22b i 22c ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczości na tle seksualnym i ochronie małoletnich.] oraz przepisów wewnętrznych.
2. Personel posiada wiedzę na temat ochrony dzieci i w ramach wykonywanych obowiązków monitoruje dobrostan dziecka. W naszych działaniach kierujemy się odpowiedzialnością i rozwagą.
3. Rekrutacja pracowników do przychodni odbywa się zgodnie z zasadami bezpiecznej rekrutacji pracowników, poprzez weryfikację Krajowego Rejestru Karnego oraz Rejestru sprawców na tle seksualnym.
4. W placówce funkcjonuje procedura zgłaszania zagrożenia oraz procedura interwencyjna w sytuacji wystąpienia zagrożenia bezpieczeństwa dziecka.
5. Upublicznienie przez pracownika wizerunku dziecka utrwalonego w jakiegokolwiek formie (fotografia, nagranie audio-wideo) wymaga pisemnej zgody opiekuna dziecka.
6. Pracownikowi nie wolno zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka. Nie wolno krzyknąć na dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa dziecka lub innych dzieci.
7. Dane osobowe dziecka podlegają ochronie na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku tekst jednolity (Dz.U.2002 nr 101 poz.926).

Rozdział IX

Organizacja i zadania poszczególnych komórek

1. Komórki o charakterze medycznym

Do podstawowych zadań komórek należy sprawowanie kompleksowej opieki nad pacjentami poprzez wykonywanie świadczeń zdrowotnych w zakresie leczenia ambulatoryjnego, a w szczególności udzielanie porad i konsultacji lekarskich oraz kierowanie i przeprowadzanie badań diagnostycznych. W skład personelu komórek medycznych zaliczamy lekarzy, asystentki stomatologiczne, higienistki stomatologiczne, pielęgniarki implantologiczne oraz techników dentystycznych.

- **Poradnia stomatologiczna:** Profilaktyka i leczenie z zakresu stomatologii zachowawczej, protetyki stomatologicznej, stomatologii dziecięcej, endodoncji mikroskopowej, higieny jamy ustnej.
- **Poradnia ortodontyczna:** Profilaktyka i leczenie z zakresu wad zgryzu.
- **Poradnia chirurgii stomatologicznej:** Profilaktyka i leczenie z zakresu chirurgii stomatologicznej, implantologii stomatologicznej, periodontologii i chorób przyzębia.

- **Pracownia rentgenodiagnostyki:** Wykonywanie zdjęć punktowych zębów oraz diagnostyka i badania cefalometryczne, pantomograficzne, tomografia stożkowa CBCT. Powyższe badania wykonywane są bez opisu radiologa.

2. Komórki o charakterze niemedyceznym

W skład personelu komórek medycznych zaliczamy rejestratorki, opiekunów pacjenta, managera, dyrektora oraz właścicieli placówki medycznej. Do podstawowych zadań wszystkich komórek o charakterze niemedyceznym należy:

Rejestracja

- Rozliczanie Pacjentów za wykonane zabiegi stomatologiczne (monitorowanie i ewidencjonowanie niedopłat pacjentów)
- Rejestracja oraz dokonywanie wszystkich zmian terminu wizyt Pacjentów
- Obsługa zarejestrowanych Pacjentów oraz uzupełnianie kart pacjenta, zgód na leczenie
- Przedstawianie Pacjentom obowiązującego cennika wykonywanych usług,
- Archiwizacja dokumentacji medycznej

Administracja

- Nadzorowanie prawidłowego obiegu dokumentów
- Ewidencjonowanie czasu pracy i zatrudnienia
- Prowadzenie kalendarza spotkań
- Prowadzenie korespondencji z kontrahentami
- Współpracowanie z biurem rachunkowym (przygotowywanie dokumentów finansowych)
- Dostarczanie niezbędnych narzędzi do pracy w biurze
- Dbanie o e-marketingu w przedsiębiorstwie
- Obsługiwanie sprzętów biurowych

Zarząd spółki

- Prowadzenie spraw spółki
- Organizowanie funkcjonowanie spółki
- Kierowanie bieżącą działalnością spółki
- Zarządzanie majątkiem spółki
- Wydawanie opinii i decyzji dotyczących spółki

Rozdział X

Warunki współdziałania komórek organizacyjnych

1. Do realizacja zadań i celu, dla którego Gabinet został utworzony niezbędne jest współdziałanie jej komórek organizacyjnych. Odbywa się to poprzez usprawnienie procesów informacyjno-decyzyjnych i prawidłowy przepływ informacji.
2. Podstawowym elementem współdziałania są okresowe spotkania Kierownika, Dyrektora, Managera Gabinetu z personelem.
3. Spotkania mają na celu wzajemną wymianę informacji w celu dalszego doskonalenia wspólnego działania, przedstawienie propozycji usprawnień, omówienie realizacji zadań oraz wymianę poglądów dotyczących problemów w realizacji zadań.

4. Komórki organizacyjne Podmiotu Leczniczego współpracują ze sobą w celu zapewnienia kompleksowej opieki nad pacjentem. Szczegółowe zasady współpracy określa kierownik Podmiotu Leczniczego.
5. Do podstawowych zadań wszystkich komórek należy:
 - realizacja zadań podmiotu i celu, dla którego zostały one utworzone, określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz niniejszym Regulaminie, kompetentne i terminowe wywiązywanie się z przyjętych obowiązków,
 - dbałość o należyty wizerunek Estetika Dental Clinic
 - zapewnienie sprawności funkcjonowania podmiotu
 - przestrzeganie tajemnicy służbowej, kodeksów etyki zawodowej, karty Praw Pacjenta.

Rozdział XI

Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą

1. W celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki i leczenia pacjentów Gabinet stomatologiczny może kierować pacjentów do skorzystania z określonych świadczeń zdrowotnych, niedostępnych w ramach Podmiotu Leczniczego a niezbędnych do udzielenia świadczeń zdrowotnych przez Podmiot Leczniczy, do innej placówki medycznej.
2. Podmiot Leczniczy współpracuje z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, w tym może zawierać umowy na wykonywanie usług medycznych z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, jeżeli przysłuży się to zabezpieczeniu prawidłowego toku leczenia.

Rozdział XII

Postępowanie z dokumentacją medyczną

1. Estetika Dental Clinic prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określony w niniejszym Regulaminie, a także w ustawie z dnia o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
2. Dokumentacja medyczna wydawana jest nieodpłatnie.
3. Podmiot leczniczy zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji medycznej.
4. Dokumentację, o której mowa w ust. 1 udostępnia się w szczególności na pisemny, wypełniony i wysłany Wniosek:
 - Pacjenta, bądź osoby upoważnionej przez Pacjenta,
 - po śmierci Pacjenta prawo do wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Pacjenta za życia
 - organy państwowe
5. Dokumentacja medyczna jest udostępniana na wniosek Pacjenta po uprzednim dostarczeniu do Estetika uzupełnionego wniosku. Wniosek można pobrać ze strony internetowej www.estetika.com.pl w zakładce „dla pacjenta”. Wniosek można dostarczyć osobiście lub drogą mailową na adres rejestracja@estetika.com.pl.
6. Wgląd do dokumentacji medycznej odbywa się w siedzibie Estetika Dental Clinic lub/ i poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii.
7. Dokumentacja medyczna może być:
 - odebrana osobiście w siedzibie Estetika
 - osobie upoważnionej przez Pacjenta w Karcie Pacjenta tylko osobiście
 - wysłać mailem do Pacjenta na podany w Karcie Pacjenta mail

8. Udostępnienie dokumentacji medycznej osobiście następuje za potwierdzeniem tożsamości wnioskodawcy (lub osoby upoważnionej) z dowodem osobistym lub innym dokumentem urzędowym ze zdjęciem.
9. Dokumentacja wydawana jest w terminie do 10 dni roboczych od daty złożenia wniosku, po ustaleniu terminu wydania dokumentacji.

Rozdział XIII

Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat

1. Gabinet stomatologiczny Estetika Dental Clinic udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie.
2. Przed przystąpieniem do udzielenia świadczenia zdrowotnego lekarz lub personel rejestracji informuje Pacjenta o kosztach leczenia, na które Pacjent musi wyrazić zgodę ustną lub pisemną .
3. Opłaty za świadczenia zdrowotne pobierane są według ustalonego cennika, stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu i dostępnego w siedzibie podmiotu leczniczego oraz na stronie internetowej www.estetika.com.pl.
4. Opłaty za świadczenia zdrowotne uiszcza się w kasie w recepcji po wykonaniu świadczenia, zgodnie z aktualnym cennikiem, będącym załącznikiem nr 1 do Regulaminu.

Rozdział XIV

Sposób kierowania jednostką i komórkami organizacyjnymi

1. Estetika Dental Clinic jest zarządzana przez kierownika placówki, dyrektora oraz managera, którzy reprezentują ją na zewnątrz.
2. Dyrektor oraz manager może samodzielnie podejmować decyzje dotyczące bieżącego działania placówki.
3. Podczas nieobecności dyrektora, managera zastępuje upoważniony przez niego pracownik.

Obowiązki i uprawnienia dyrektora oraz managera

1. Organizowanie i kierowanie pracą podległych pracowników,
2. Zapewnienie racjonalnego wykorzystania czasu pracy oraz sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem dyscypliny podległych pracowników,
3. Podejmowanie decyzji w sprawach zatrudnienia, wynagrodzenia, premii, rozwiązywania umów cywilnoprawnych.
4. Kontrolowanie przestrzegania przez pracowników i osoby udzielające świadczeń na podstawie umów innych niż umowa o pracę.
5. Przyjmowanie skarg i zażaleń oraz prowadzenie korespondencji z nimi związanej,
6. Wydawanie zarządzeń wewnętrznych regulujących bieżącą działalność Estetika Dental Clinic.
7. Nadzór nad jakością udzielania świadczeń medycznych.
8. Zatwierdzanie harmonogramów pracy osób udzielających świadczeń medycznych działanie na rzecz podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników.
9. Nadzór nad utrzymaniem urządzeń, sprzętu, aparatury medycznej i zajmowanych pomieszczeń w należytym stanie technicznym z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa przeciwpożarowego oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.
10. Dbanie o udzielanie świadczeń medycznych wyłącznie przez personel o niezbędnych kwalifikacjach zawodowych.

Rozdział XV

Obowiązki i uprawnienia personelu

Szczegółowy zakres zadań, praw i obowiązków pracowników zatrudnionych w przedsiębiorstwie podmiotu leczniczego regulują odrębne, wewnętrzne przepisy o treści ustalonej przez Zarząd Estetika Dental Clinic.

Zasady obowiązujące wszystkich pracowników:

1. Przestrzeganie przepisów prawa, zasad BHP i przepisów przeciwpożarowych .
2. Przestrzeganie postanowień regulaminów i procedur Estetika Dental Clinic.
3. Przestrzeganie tajemnicy informacji zgodnie z „Ustawą o ochronie danych osobowych” oraz wszelkich danych o pacjentach objętych tajemnicą lekarską.
4. Noszenie stroju służbowego.

Obowiązki Pracowników Rejestracji:

1. Profesjonalna opieka nad pacjentami.
2. Rozliczanie Pacjentów za wykonane zabiegi stomatologiczne (monitorowanie i ewidencjonowanie niedopłat pacjentów).
3. Rejestracja oraz dokonywanie wszystkich zmian terminu wizyt Pacjentów.
4. Obsługa zarejestrowanych Pacjentów oraz uzupełnianie kart pacjenta, zgód na leczenie.
5. Przedstawianie Pacjentom obowiązującego cennika wykonywanych usług.
6. Archiwizacja dokumentacji medycznej.
7. Przekazywanie prac protetycznych do techników i nadzór nad terminowością ich wykonania.

Obowiązki lekarzy stomatologów:

1. Wykonywanie zawodu lekarza dentystry zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz należyłą starannością, a w szczególności zgodnie z „Ustawą o wykonywaniu zawodów lekarza i lekarza dentystry” z dnia 5 grudnia 1996 r, oraz Kodeksem Etyki Lekarskiej.
2. Prowadzenie rzetelnej dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Wystawianie zwolnień lekarskich, recept oraz zaświadczeń dot. przeprowadzonego leczenia.
4. Stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych.
5. Diagnostyka radiologiczna – wykonywanie zdjęć punktowych RTG, cefalometrii, pantomogramu, tomografii stożkowej CBCT – zgodnie z ustawą Prawo Atomowe z dnia 29 listopada 2009 r.

Obowiązki asystentek stomatologicznych:

1. Praca na 4 ręce z lekarzem.
2. Utrzymywanie w porządku i sterylności gabinetów stomatologicznych.
3. Użytkowanie sprzętu zgodnie z instrukcją i dbanie o sterylność narzędzi.
4. Koordynowanie procesem zamówień, w celu zapewnienia zaopatrzenia w materiały stomatologiczne.
5. Opisywanie prac protetycznych (terminowe przekazywanie ich do recepcji oraz kontrola ich wykonania przez protetyka przed następną wizytą pacjenta).
6. Segregowanie odpadów medycznych.

Obowiązki higienistek stomatologicznych:

1. Instruktaż prawidłowej higieny jamy ustnej.
2. Piaskowanie zębów - usuwanie osadów i przebarwień.
3. Usuwanie kamienia nazębnego.
4. Polerowanie - wygładzanie powierzchni zębów.
5. Fluoryzacja - lakierowanie zębów fluorem.
6. Dbłość o sprawność sprzętu i sterylność narzędzi.
7. Koordynacja zamówień w materiały stomatologiczne.

Obowiązki pielęgniarek implantologicznych:

1. Kontrolowanie pola zabiegowego, utrzymywanie jego suchości i widoczności podczas wykonywania zabiegów stomatologicznych.
2. Podawanie produktów leczniczych na zlecenie lekarza dentystry.
3. Kontrolowanie ciśnienia krwi i tętna pacjenta za pomocą dostępnej w gabinecie lekarza dentystry aparatury i sprzętu medycznego.
4. Udzielanie pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego.
5. Asystowanie różnymi metodami lekarzowi dentyście w trakcie wykonywania zabiegów stomatologicznych, w tym metodą pracy na cztery ręce i sześć rąk.
6. Obsługiwanie aparatury i sprzętu medycznego zgodnie z instrukcją.
7. Pobieranie krwi od Pacjentów.
8. Przygotowywanie osocza i fibryny bogatopłytkowej z krwi pacjenta.

Rozdział XVI

Prawa i obowiązki pacjenta

Prawo do informacji:

1. W trakcie udzielenia świadczenia zdrowotnego Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia, w tym w szczególności o tym, na co choruje, jak może być leczony, jakie są zagrożenia związane z wyborem danej metody leczniczej lub diagnostycznej, a także o wynikach zastosowanego leczenia oraz dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechaniu leczenia i rokowaniu.
2. Jeżeli Pacjent nie chce być informowany o wszystkich lub niektórych aspektach dotyczących jego stanu zdrowia, ma prawo żądać, aby lekarz nie udzielał mu takich informacji.
3. Lekarz może udzielić informacji o stanie zdrowia pacjenta innym osobom tylko za zgodą pacjenta lub za zgodą jego przedstawiciela ustawowego.
4. Wszelkie informacje na temat stanu zdrowia powinny być przekazywane w sposób przystępny, czyli przy wykorzystaniu słownictwa i terminologii zrozumiałej dla pacjenta, ze względu na jego wiek, wykształcenie, stan zdrowia a w szczególności na stan psychiczny. Pacjent ma prawo prosić o wyjaśnienie przekazywanych mu informacji, aż będą dla niego zrozumiałe.

Prawo do opinii innego lekarza:

1. Pacjent ma prawo żądać, aby lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych zasięgnął opinii innego lekarza.
2. Żądanie powinno zostać odnotowane w dokumentacji medycznej pacjenta.
3. Lekarz może odmówić, jeżeli uzna żądanie za bezzasadne. Ma on wówczas obowiązek odnotować odmowę w dokumentacji medycznej pacjenta.

Prawo do skargi:

1. Na każdym etapie udzielania świadczenia zdrowotnego Pacjent ma prawo do złożenia skargi /zażalenia na zachowanie lub czynności personelu.
2. Skargi/zażalenia przyjmuje dyrektor placówki.
3. Skarga może być złożona ustnie w siedzibie gabinetu przy ul. Al. Witosa 15B w Rzeszowie, w poniedziałki w godz. 11:00 – 12:00 lub w formie pisemnej. Na każdą skargę złożoną pisemnie należy udzielić odpowiedzi w terminie nie przekraczającym 10 dni roboczych.
4. Skarga powinna zawierać:
 - dane skarżącego (imię, nazwisko, adres)
 - dane świadczeniodawcy, którego skarga dotyczy
 - precyzyjny opis zdarzenia
 - jeżeli składasz skargę w imieniu osoby trzeciej – pisemne upoważnienie.

Prawo do świadczeń zdrowotnych:

1. Pacjent ma prawo do natychmiastowego uzyskania świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia.
2. Świadczenia na rzecz pacjentów są wykonywane przez personel posiadający odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia określone w odrębnych przepisach.
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są Pacjentowi z należytą starannością, w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom fachowym i sanitarnym przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej.
4. Osoby udzielające Pacjentowi świadczeń zdrowotnych kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorządy zawodów medycznych.
5. Podczas leczenia w gabinecie stomatologicznym może przebywać poza Pacjentem lekarz stomatolog oraz asystentka stomatologiczna. W niektórych przypadkach/sytuacjach może znajdować się osoba trzecia w postaci asystentki stomatologicznej, praktykantki, rejestratorki, managera. Na wyraźną prośbę Pacjenta i przy wyrażeniu zgody przez lekarza, w gabinecie może przebywać osoba towarzysząca.
6. Pacjent ma prawo do poszanowania godności osobistej oraz uprzejmego traktowania przez personel medyczny.
7. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na udzielanie określonych świadczeń zdrowotnych lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach diagnozy, leczenia i kosztach.
8. Szczegółowe zasady: umawiania wizyt, potwierdzania, odwoływania wizyt oraz płatności za leczenie zawarte są w Regulaminie Pacjenta Estetika Dental Clinic.

Obowiązki Pacjenta:

1. Przestrzeganie regulaminu organizacyjnego Estetika Dental Clinic.
2. Przestrzeganie zakazu palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu na terenie Placówki.
3. Przestrzeganie higieny osobistej.
4. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa oraz przepisów przeciwpożarowych.
5. Przestrzeganie zaleceń lekarza.
6. Płatność po każdorazowo przeprowadzonej wizycie stomatologicznej
7. Stosowanie się do zasad Regulaminu Pacjenta.
8. Pacjent nie ma prawa do nagrywania wizerunku oraz głosu pracowników pracujących w Estetika Dental Clinic za pośrednictwem nośników, telefonów komórkowych, dyktafonów, tabletów i innych urządzeń komunikacyjnych.

Rozdział XVII

Gwarancja

W trosce o Państwa zdrowie, gwarantujemy, że wszystkie usługi stomatologiczne są wykonywane przez nas z najwyższą starannością, według aktualnych i najnowszych metod leczenia, przy użyciu najnowszych materiałów i technologii.

Przedstawione poniżej ogólne warunki gwarancji mają na celu ułatwienie wspólnego rozwiązywania problemów.

Pozycje podlegające gwarancji:

Wypełnienia światłoutwardzalne	1 rok
Wkłady koronowo-korzeniowe	1 rok
Uzupełnienia stałe protetyczne na zębach naturalnych i implantach:.....	2 lata
<ul style="list-style-type: none">• korony i mosty• onley, inley• pełna ceramika• ceramika skaleniowa• uzupełnienia na bazie tlenku cyrkonu	
Implanty	10 lat
Leczenie endodontyczne pierwotne	1 rok

Warunki udzielenia gwarancji:

1. Zgłaszanie się w okresie gwarancyjnym co 6 miesięcy do kliniki Estetika w celu skontrolowania przez lekarza stanu uzębienia oraz higieny jamy ustnej.
2. Stosowanie się do zaleceń lekarskich uzyskanych podczas wizyt kontrolnych, w tym wykonanie w Estetika, o ile będą konieczne, odpłatnych dodatkowych zabiegów podtrzymujących efekty leczenia np. skaling, fluoryzacja, zdjęcia kontrolne RTG, CBCT
3. Kompleksowe uzupełnienie brakujących zębów w celu wyeliminowania przeciążeń ściśle wg wskazań lekarza, w zakresie minimalnym obejmującym zęby od jedynki do szóstki w każdym z czterech sektorów jamy ustnej, w ciągu 6 miesięcy od oddania pracy ujętej gwarancją
4. Prawidłowa codzienna higiena jamy ustnej na wysokim poziomie – czyszczenie zębów pastą i szczoteczką (zwykłą lub elektryczną) minimum dwa razy dziennie oraz nicią dentystyczną min jeden raz dziennie
5. Stałe uzupełnienia protetyczne należy szczotkować pastą i szczoteczką (zwykłą lub elektryczną) minimum dwa razy dziennie oraz codzienne czyszczenie szczoteczką międzyzębową lub specjalnymi nitkami do czyszczenia mostów np. Superfloss-Oral B

Gwarancja nie obejmuje:

1. Prac tymczasowych (korony tymczasowe, protezy natychmiastowe), protez ruchomych, mostów akrylowych i protez ruchomych na implantach oraz prac, co do których Pacjent został poinformowany o ograniczonej gwarancji bądź jej braku, a które wykonane są na jego życzenie.
2. W przypadku odstąpienia Pacjenta od kompleksowego planu leczenia, pacjent traci gwarancję.
3. Uszkodzenia powstałe w wyniku
 - niedostatecznej higieny jamy ustnej i nieprzestrzegania zalecanych wizyt kontrolnych;
 - nieprzestrzegania zaleceń lekarza co do postępowania z uzupełnieniami protetycznymi;
 - nieszczęśliwych wypadków oraz urazów mechanicznych,
 - złamań koron zębowych osłabionych w trakcie leczenia kanałowego;
 - złamań zębów po leczeniu kanałowym, a które nie zostały odbudowane protetycznie
 - zgubienia pracy protetycznej (np. rozcementowanej korony, protezy)
 - chorób, który niekorzystnie wpływają na układ żujący (np. padaczka, stany po chemio- i radioterapii);
 - korekt wykonanych poza Kliniką Estetika;
 - braku możliwości wykonanie usługi zgodnie z prawidłowymi procedurami (np. braku współpracy z lekarzem podczas zabiegu)

W przypadku zaistnienia wady pracy protetycznej lub dolegliwości, będącej wynikiem leczenia stomatologicznego, Pacjent zobowiązany jest do zgłoszenia się do lekarza prowadzącego w terminie **do 5 dni roboczych** od wystąpienia problemu.

Rozdział XVIII

Postanowienia końcowe

1. Regulamin organizacyjny ustala dyrektor.
2. W sprawach nieuregulowanych regulaminem organizacyjnym zastosowanie mają odrębne przepisy.
3. Podanie regulaminu do wiadomości pacjentów następuje poprzez udostępnienie go w Rejestracji oraz na stronie internetowej.
4. Rozpoczęcie leczenia w NZOZ Estetika oznacza świadomą akceptację postanowień niniejszego Regulaminu. Odmowa zastosowania się do wewnętrznych procedur, może skutkować odmową przyjęcia i udzielania świadczeń zdrowotnych.
5. Monitoring - obiekt podlega monitoringowi wizyjnemu,
 - Administratorem Pani/Pana danych osobowych przetwarzanych w związku z prowadzonym monitoringiem wizyjnym jest Estetika sp.k. Al. Witosa 15b, 35-115 Rzeszów. W przypadku pytań związanych z prowadzonym monitoringiem zapraszamy do kontaktu estetika@estetika.com.pl
 - Cel przetwarzania :Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa pracowników oraz współpracowników Administratora, ochrony jego mienia oraz zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Administratora na szkodę, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
 - Postanowienia specjalne i prawa osób, których dane dotyczą
 - Zakresem monitoringu wizyjnego objęty jest obszar wokół siedziby Administratora, ciągi komunikacyjne budynku oraz kluczowe pomieszczenia. Administrator przechowuje nagrania przez 2 (dwa) tygodnie od dnia nagrania.
 - Jako osobie, której dane dotyczą przysługuje Pani/Panu szereg uprawnień, w tym m.in. prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych lub ich usunięcia. Więcej informacji na temat procesu przetwarzania danych osobowych oraz przysługujących Pani/Panu praw dostępnych jest na stanowisku Rejestracji
6. Postanowienia regulaminu zostają podane do wiadomości wszystkich zatrudnionych
7. Gabinet stomatologiczny powierza lekarzowi Jarosław Cierplikowski obowiązek nadzoru w zakresie prawidłowości i jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, koordynacji pracy personelu medycznego oraz nadzoru nad prawidłowością prowadzenia dokumentacji medycznej i przetwarzania danych w niej zawartych.

Rzeszów
al. Witosa 15B
www.estetika.com.pl