

Regulamin Pacjenta

Pierwsza wizyta Pacjenta

Na pierwszą wizytę prosimy o przybycie z kilkuminutowym wyprzedzeniem, w celu wypełnienia dokumentacji medycznej. Pacjent podczas pierwszej wizyty zobowiązany jest do okazania dowodu tożsamości potwierdzającego jego dane osobowe. Każdy Pacjent jest zobowiązany do wypełnienia ankiety zdrowia (ewentualnie aktualizacji ankiety w przypadku zmian stanu zdrowia lub przyjmowanych leków), czyli wywiadu lekarskiego. Odmowa wypełnienia lub brak dowodu tożsamości, skutkuje odmową udzielenia świadczeń zdrowotnych.

Umawianie Pacjentów na wizytę

Pacjenci są zapisywani i obsługiwani przez zespół Rejestracji Estetika Cierplikowski&Delmaczyński zgodnie z kolejnością zgłoszeń. Wizyty umawiane są po wstępnej konsultacji i diagnozie. Na każdą wizytę Pacjent powinien się zapisać po wcześniejszym ustaleniu terminu wizyty telefonicznie lub osobiście. Rejestracja po przeprowadzeniu wstępnego wywiadu lub po otrzymaniu informacji od lekarza umawia wizytę w zależności od planowanego zabiegu.

W trosce o Państwa bezpieczeństwo pomiędzy przyjmowanymi Pacjentami niezbędne są dodatkowe 10 minutowe przerwy potrzebne do zdezynfekowania i przygotowania gabinetu do przyjęcia kolejnego Pacjenta. Lekarz nie udziela konsultacji dotyczących wariantów leczenia przez telefon ani w innym miejscu niż w gabinecie stomatologicznym. Jedynym wyjątkiem są możliwe konsultacje i porady telefoniczne udzielane po przeprowadzonych zabiegach.

W wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach Rejestracja może odmówić umówienia Pacjenta na wizytę, jak również Lekarz może odmówić przyjęcia Pacjenta.

Potwierdzanie wizyt

Każdą wizytę lub konsultację Rejestracja potwierdza telefonicznie z 1-2 dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku możliwości skontaktowania się, wysyłamy wiadomość SMS lub mail z prośbą o potwierdzenie wizyty.

W przypadku braku jakiegokolwiek informacji zwrotnej do godziny 15:00 dnia poprzedzającego wizytę umówiony termin zostaje anulowany. Jeśli Pacjent ma wyznaczone kilka terminów wizyt i nie ma z nim kontaktu oraz nie zgłosił się na wizytę, to każdy kolejny umówiony termin również zostaje anulowany.

W przypadku braku potwierdzenia wizyty ze strony Rejestracji, obowiązkiem Pacjenta jest kontakt z Kliniką, w celu upewnienia się, że dana wizyta jest aktualna.

Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny Pacjent nie może przybyć na umówioną wizytę, zobowiązany jest jak najszybciej powiadomić o tym Rejestrację Kliniki: telefonicznie, mailowo lub Messengerem.

Proszę zatem pamiętać o zgłoszeniu aktualizacji w Rejestracji danych kontaktowych w przypadku zmiany numeru telefonu lub adresu email. Pacjent mieszkający zagranicą zobowiązany jest zgłosić ten fakt Rejestracji oraz podać dodatkowo polski kontaktowy numer telefonu i/lub do bliskiej osoby mieszkającej w Polsce, w celu bezproblemowego kontaktu.

Kolejność przyjmowania Pacjentów

Pacjenci umówieni wcześniej na wizyty są dla nas priorytetem, jednakże zdarzają się wizyty związane z urazem/wypadkiem, wówczas o kolejności przyjęć decyduje lekarz. Szanujemy czas naszych Pacjentów i staramy się przyjmować wszystkich punktualnie, niestety czasami występują nieprzewidziane sytuacje i niektóre zabiegi się przedłużają lub komplikują w trakcie zabiegu, dlatego ram czasowych leczenia nie możemy precyzyjnie określić.

Może się zatem zdarzyć iż zostaną Państwo przyjęci z pewnym opóźnieniem, za co z góry przepraszamy i prosimy o przygotowanie rezerwy czasowej na wizytę oraz prosimy ze zrozumieniem podchodzić do opóźnień.

Spóźnienie na wizytę i odwoływanie wizyt

W przypadku spóźnienia Pacjenta na wizytę powyżej 15 minut są lekarz może odmówić przyjęcia ze względu na niewystarczający czas niezbędny do wykonania planowego zabiegu. Wówczas wizyta taka traktowana jest rezygnacją z wizyty, która skutkuje opłatą za nieodwołanie wizyty. Po tym czasie przyjmowany jest kolejny zapisany na wizytę Pacjent lub ponadplanowy Pacjent z bólem/awarią.

Obowiązkiem Pacjenta jest powiadomienie Rejestracji Kliniki o rezygnacji z umówionej wizyty, ponieważ opłata za nieodwołanie wizyty, niestawienie się na potwierdzoną wizytę wiąże się z kosztami pokrycia czasu pracy lekarza i asystentki, higienistki. Koszt opłaty za nieodwołanie wizyty lub niestawienie się na potwierdzoną wizytę jest zawarty w cenniku

Prosimy o odwołanie wizyty z możliwym jak najwcześniejszym wyprzedzeniem, lecz najpóźniej 1 dzień wcześniej. Dzięki temu, inny Pacjent z listy priorytetowej lub z bólem/awarią będzie mógł skorzystać z tego zwolnionego w grafiku miejsca.

Osoby, które dwukrotnie odwołały wizytę na mniej niż 24 godziny przed jej terminem lub/i nie stawili się na jednej wizycie, w celu umówienia kolejnej wizyty proszone są o wpłacenie 150zł zadatku z tytułu potwierdzenia rezerwacji wizyty. Zadek jest zwracany na koniec leczenia, a w przypadku niestawienia się na wizytę przepada. W przypadku, gdy zadek przepadnie warunkiem koniecznym do ustalenia kolejnego terminu będzie ponowne jego wpłacenie w kwocie 150 zł w celu potwierdzenia rezerwacji terminu.

Płatności

Akceptujemy następujące formy płatności: gotówka, karta płatnicza, karta kredytowa, raty zewnętrznej firmy ratalnej(po spełnieniu wymaganych formalności przed planowaną wizytą). Decyzja kredytowa uzależniona jest od oceny ryzyka i indywidualnej sytuacji Pacjenta i dopiero po pozytywnej decyzji kredytowej planowane są wizyty. Istnieje możliwość płatności przelewem przedpłaty (najpóźniej na 2 dni przed planowaną wizytą).

Pacjent ponosi opłaty za wykonane usługi medyczne zgodnie z obowiązującym cennikiem, który dostępny jest w Rejestracji, gabinecie stomatologicznym oraz na stronie internetowej www.estetika.com.pl.

Wykonanie planowanej u Pacjenta pracy protetycznej nastąpi po wpłaceniu zadatku w wysokości 50% jej wartości, przed rozpoczęciem leczenia i opłaceniu pozostałej kwoty w dniu oddania pracy protetycznej. Plan leczenia przedstawiony na konsultacji oraz jego koszt jest orientacyjny i może ulec zmianie ze względu na złożoność tego typu leczenia lub bieżące zmiany cennika. O wszystkich ewentualnych zmianach planu leczenia oraz kosztach, Pacjent zostanie niezwłocznie poinformowany. W przypadku niejasności, co do planu bądź kosztów leczenia, prosimy o kontakt z lekarzem prowadzącym za pośrednictwem Rejestracji.

Pacjenci z bólem, awarią

Pierwszeństwo w przyjęciu mają osoby będące naszymi stałymi i długoletnimi Pacjentami, którym staramy się nigdy nie odmawiać pomocy, np. w przypadku powikłań bólowych lub wymagających szybkiej interwencji lekarza.

Stali Pacjenci bólowi/z awarią płacą za leczenie regularną cenę z cennika, w miarę możliwości przyjmujemy w danym dniu, w godzinach pracy kliniki, pomiędzy wcześniej umówionymi Pacjentami (przy wygosparowaniu rezerwy czasowej, co czasami wiąże się z oczekiwaniem w poczekalni). Jednakże może zdarzyć się sytuacja, że nie będzie możliwości przyjęcia Pacjenta w danym dniu, wówczas wyznaczamy termin najszybszy możliwy. Przez pojęcie „stały i długoletni Pacjent” należy rozumieć Pacjenta, który zgłasza się na wizyty co 6/12 miesięcy oraz leczy się w naszej klinice.

Wszystkich innych Pacjentów pierwszorazowych i nie będących naszymi stałymi i systematycznymi klientami oraz niezapisanych z wyprzedzeniem, obowiązuje opłata dodatkowa w wysokości 100zł

Leczenie dzieci (małoletnich do 16 roku życia)

Lekarz zgodnie z art. 34 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty, nie może wykonać zabiegu, przeprowadzić leczenia lub diagnostyki (prześwietlenia i/lub dokumentację RTG) u Pacjenta małoletniego poniżej 16 roku życia, bez zgody jego przedstawiciela ustawowego. Dlatego w przypadku, jeśli dziecko przychodzi na wizytę bez rodzica lub opiekuna ustawowego (np. z babcią, dziadkiem, ciocią itp.) wymagana jest wówczas pisemna zgoda rodzica lub opiekuna ustawowego oraz potwierdzenie telefoniczne jego danych osobowych przez pracownika Rejestracji.

Gwarancja

W trosce o dobro Pacjenta pracownicy Kliniki wykonują swoje usługi z należytą starannością na najwyższym poziomie. Udzielamy następujących gwarancji na:

- implanty 10 lat
- wypełnienia światłoutwardzalne, wkłady koronowo-korzeniowe 1 rok
- uzupełnienia stałe protetyczne na zębach naturalnych i implantach 2 lata (korony i mosty, pełna ceramika, ceramika skalenkowa, uzupełnienia na bazie tlenku cyrkonu)
- leczenie endodontyczne pierwotne 1 rok

Warunki 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

Gwarancja nie obejmuje: 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.

Reklamacja nie jest uwzględniana w przypadku gdy Pacjent: przerwał zaplanowane leczenie, nie stosuje się do zaleceń lekarza dotyczących higieny jamy ustnej, nie zgłasza się na wizyty kontrolne po zakończeniu leczenia, nie uzupełnił braków zębowych (wskutek czego dochodzi do przeciążeń i zaburzeń zgryzu), ma postępujące zaniki kostne powodujące osiadanie protez, uszkodził protezę poza jamą ustną.

W przypadku zaistnienia wady pracy protetycznej lub dolegliwości, będącej wynikiem leczenia

stomatologicznego, prosimy o zgłoszenie tego faktu Rejestracji w terminie do 5 dni roboczych od wystąpienia problemu, postaramy się jak najszybciej umówić wizytę kontrolną.

Udostępnianie dokumentacji medycznej

Estetika zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji medycznej. Dokumentacja medyczna pacjenta jest własnością podmiotu leczniczego udzielającego świadczeń zdrowotnych. Dokumentację medyczną udostępniamy w oparciu o wypełniony „Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej” dostępny na stronie www.estetika.com.pl lub w siedzibie Estetika.

Wniosek można złożyć: osobiście, za pomocą maila lub poprzez osobę upoważnioną przez Pacjenta w Karcie Pacjenta. Wniosek musi być podpisany przez osobę, która ubiega się o udostępnienie dokumentacji.

Dokumentacja medyczna może być odebrana osobiście w siedzibie Estetika lub wysyłana poprzez internetową skrzynkę pocztową tylko w przypadku wpisania adresu mailowego do Karty Pacjenta i potwierdzenia podpisem Pacjenta takiej zgody na wysyłkę. Każdorazowo wysyłany plik zabezpieczony jest hasłem.

Udostępnienie dokumentacji medycznej następuje za potwierdzeniem tożsamości wnioskodawcy z dowodem osobistym lub innym dokumentem urzędowym ze zdjęciem.

Dokumentacja wydawana w terminie do 10 dni roboczych od daty złożenia wniosku, po ustaleniu terminu wydania dokumentacji.

Warunki umieszczania / pozostawiania odzieży wierzchniej i rzeczy osobistych w poczekalni

Personel Estetika nie odpowiada za rzeczy Pacjentów pozostawione w szafach i poczekalniach. Poczekalnia (w tym szafa na odzież wierzchnią) jest miejscem ogólnodostępnym. W związku z tym, nie należy pozostawiać bez nadzoru (w tym w szafie na odzież wierzchnią) przedmiotów wartościowych. W przypadku potrzeby zabezpieczenia przedmiotów wartościowych należy poinformować o tym fakcie personel Rejestracji.

Bezpieczeństwo i zasady wewnętrzne

W celu zapewnienia bezpieczeństwa teren kliniki znajduje się pod stałym nadzorem monitoringu wizyjnego rejestrującego obraz. Na terenie kliniki obowiązuje całkowity zakaz palenia, spożywania napojów alkoholowych i innych środków odurzających. Klinika może odmówić leczenia Pacjentów będących pod wpływem napojów alkoholowych i innych środków odurzających, również w przypadku z góry zamówionego i opłaconego zabiegu. W takiej sytuacji Pacjent ponosi wszelkie koszty związane z anulowaniem wizyty.

Rozpoczęcie leczenia w naszej klinice oznacza świadomą akceptację i stosowanie się do wszystkich tych procedur. Odmowa zastosowania się do wewnętrznych procedur, może skutkować odmową przyjęcia i udzielania świadczeń zdrowotnych przez klinikę.

Rozpoczęcie leczenia w naszej placówce oznacza świadomą akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

Jeżeli masz sugestie odnośnie pracy kliniki prosimy o przesłanie maila:

✉ estetika@estetika.com.pl