

REGULAMIN UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W CENTRUM STOMATOLOGII DENTUS (dalej zwanym podmiotem leczniczym)

I UMAWIANIE PACJENTÓW NA WIZYTĘ

Warunkiem udzielenia świadczenia zdrowotnego w podmiocie leczniczym jest **rejestracja pacjenta**. Odbywa się ona osobiście, za pośrednictwem członków rodziny lub osoby trzeciej i jest możliwa:

- a) **bezpośrednio** w podmiocie leczniczym w godzinach pracy,
- b) **telefonicznie**:
BYDGOSZCZ, przy ul. Curie-Skłodowskiej 60, tel. **570 343 200**
BYDGOSZCZ, przy ul. Waryńskiego 51, tel. **502 451 067**
TORUŃ, przy ul. Chełmińska 21, tel. **502 451 146**
TORUŃ, przy ul. Dziewulskiego 21, tel. **502 451 233**
- c) **mailowo**:
BYDGOSZCZ, przy ul. Curie-Skłodowskiej 60, mail: **curie@dentus.com.pl**
BYDGOSZCZ, przy ul. Waryńskiego 51, mail: **warynskiego@dentus.com.pl**
TORUŃ, przy ul. Chełmińska 21, mail: **chelminska@dentus.com.pl**
TORUŃ, przy ul. Dziewulskiego 21, mail: **dziewulskiego@dentus.com.pl**
- d) **online**: za pośrednictwem portalu **znanylekarz.pl**, poprzez formularz dostępny **na stronie www.dentus.com.pl** oraz **www.facebook.com/CentrumStomatologiiDentus**

Pacjenci zapisywani są zgodnie z kolejnością zgłoszeń przez wykwalifikowaną i doświadczoną rejestratorkę, przy uwzględnieniu kalendarza wizyt prowadzonego przez poszczególnych lekarzy zatrudnionych w naszym podmiocie. Rejestratorka po przeprowadzeniu wstępnego wywiadu, w tym rozpoznaniu potrzeb pacjenta, szacuje ile czasu zarezerwować na wizytę; **na standardową wizytę konsultacyjną** przeznaczamy **zazwyczaj ok. 30 minut**. Natomiast na leczenie specjalistyczne, w tym zabiegi to lekarz określa ilość czasu potrzebną na realizację zaplanowanego świadczenia.

Podczas ustalenia terminu wizyty niezbędne jest podanie w szczególności następujących danych pacjenta: imię i nazwisko oraz numer telefonu.

Podmiot leczniczy ma **prawo do weryfikacji tożsamości pacjenta**. Potwierdzeniu tożsamości mogą posłużyć następujące dokumenty: dowód osobisty, paszport, karta pobytu, legitymacja szkolna lub studencka. Odmowa okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość może skutkować nieudzieleniem świadczenia zdrowotnego.

W przypadku konieczności **udzielenia świadczenia zdrowotnego rozpoczętego poza Centrum Stomatologii Dentus**, na umówioną w podmiocie leczniczym wizytę należy przynieść skierowanie lub opis dotychczas przeprowadzonych zabiegów, a także dokumentację medyczną w zakresie umożliwiającą kontynuowanie leczenia.

II LISTA REZERWOWA

W przypadku długich terminów oczekiwania na wizytę pacjent może skorzystać z zapisania się na listę rezerwową. W momencie odwołania terminu wizyty przez innego pacjenta, recepcja kontaktuje się z osobami zainteresowanym z propozycją wcześniejszego terminu.

III POTWIERDZANIE I ODWOŁYWANIE WIZYT

Wizyty pacjentów są potwierdzane przez pracowników podmiotu leczniczego **dwa dni przed planowanym terminem**, poprzez wysłanie wiadomości SMS z prośbą o zwrotne potwierdzenie stawienia się na wizytę. Dzień przed wizytą rejestratorzy medyczne dzwonią natomiast do tych osób, które nie odpowiedziały na wiadomość SMS. Jeśli wizyta zaplanowana jest na poniedziałek, jej potwierdzenie następuje w sobotę. **W przypadku braku jakiegokolwiek informacji** zwrotnej do godziny 16:00 na dzień przed zaplanowanym terminem, **umówiona wizyta zostaje anulowana**.

Pacjenci, którzy chcieliby odwołać lub przełożyć umówioną wizytę, proszeni są o kontakt osobisty, telefoniczny lub poprzez SMS z podmiotem leczniczym **nie później niż do godz. 16:00 dnia poprzedzającego ustalony termin wizyty**, a w nagłych wypadkach (np. choroby) w dniu wizyty tak szybko, jak będzie to możliwe. Dzięki temu inny pacjent z listy rezerwowej lub z bólem/awarią będzie mógł skorzystać ze zwolnionego w naszym grafiku miejsca.

W przypadku braku odwołania przez pacjenta co najmniej dwóch wizyt lub odwołania wizyty później niż do godz. 16:00 dnia poprzedzającego ustalony termin wizyty, wyznaczenie nowej wizyty będzie możliwe dopiero po uiszczeniu zadatku w wysokości 200 zł. Płatność ta zostanie rozliczona na koniec zrealizowanej wizyty.

W przypadku zaistnienia zdarzenia losowego u pacjenta, w następstwie którego nie mógł on w wymaganym terminie odwołać zaplanowanej wizyty ani się na nią stawić, po złożeniu przez niego oświadczenia lub przedłożenia zaświadczenia albo dokumentu potwierdzającego takie okoliczności, uiszczony na poczet tej wizyty **zadek podlega zwrotowi**.

Jeśli świadczenie zdrowotne nie może być udzielone z przyczyn leżących po stronie pacjenta, w szczególności w przypadku nieprzybycia, nieodwołania wizyty, **uiszczony na poczet tej wizyty zadek przepada** i stanowi wynagrodzenie podmiotu leczniczego za gotowość do udzielenia zaplanowanego świadczenia zdrowotnego.

Podmiot leczniczy zastrzega sobie **prawo do odstąpienia od udzielenia świadczenia w ustalonym terminie**, w tym przesunięcia ustalonego terminu wizyty **z przyczyn od siebie niezależnych**, w szczególności w przypadku wystąpienia okoliczności, które uniemożliwią udzielenie pacjentowi

danego świadczenia. O takiej sytuacji pacjent zostaje niezwłocznie poinformowany telefonicznie lub poprzez SMS, a wpłacony przez niego zaatek podlega zwrotowi lub za jego zgodą przechodzi na nowo ustalony termin wizyty.

IV KOLEJNOŚĆ PRZYJMOWANIA PACJENTÓW

Bezwzględne pierwszeństwo w udzieleniu świadczenia zdrowotnego w naszym podmiocie leczniczym mają **osoby zapisane na wizytę**. Szanując naszych pacjentów, dokładamy wszelkich starań, aby precyzyjnie zaplanować ramy czasowe udzielanych świadczeń, nie dopuszczając do opóźnień w ich realizacji. **Niestety może zdarzyć się, że czas trwania zabiegu poprzedzający Państwa wizytę wydłuży się** i zostanieie przyjęci z pewnym opóźnieniem, za co z góry przepraszamy. Jeżeli wiemy wystarczająco wcześniej o przewidywanym opóźnieniu, zostanieie Państwo o nim poinformowani telefonicznie lub SMS-owo. Prosimy jednak, abyście mieli Państwo zawsze przygotowaną odpowiednią rezerwę czasową na wizytę i ze zrozumieniem podchodzili do ewentualnych opóźnień.

V PIERWSZA WIZYTA | DOKUMENTACJA MEDYCZNA

W przypadku pierwszej wizyty w naszej placówce prosimy o przybycie z ok. 15-minutowym wyprzedzeniem. Przy rejestracji **pacjent winien okazać dokument tożsamości** oraz podać **niezbędne do założenia indywidualnej dokumentacji medycznej** wymagane przepisami prawa¹ dane, w tym:

- a) nazwisko i imię (imiona),
- b) datę urodzenia,
- c) adres miejsca zamieszkania,
- d) numer PESEL, jeżeli został nadany, a w przypadku osób, które nie mają nadanego numeru PESEL - rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość,
- e) w przypadku gdy pacjentem jest osoba małoletnia, całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego wyrażenia zgody - nazwisko i imię (imiona) przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania,
- f) adres e-mail.

Pacjent podczas pierwszej wizyty zobowiązany jest **wypełnić kwestionariusz dotyczący stanu jego zdrowia** oraz ma prawo złożyć **pisemne oświadczenie o upoważnieniu osoby bliskiej** do

¹ Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2009 Nr 52 poz. 417 z późn. zm); Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 kwietnia 2020 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. 2020 poz. 666 z późn. zm.)

uzyskiwania informacji o jego stanie zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych oraz oświadczenie o upoważnieniu osoby bliskiej do uzyskiwania dokumentacji.

VI SPÓŹNIENIA NA WIZYTĘ

W uzgodnionym terminie wizyty **pacjent zobowiązany jest zgłosić się punktualnie**, a w razie niemożności wypełnienia powyższego obowiązku, niezwłocznie poinformować telefonicznie lub poprzez SMS podmiot leczniczy o takiej okoliczności.

Spóźnienia na wizytę powyżej 15 minut traktowane są jako niestawienie się na wizytę z winy pacjenta, a tym samym **rezygnacja z wizyty**. Za zgodą lekarza istnieje możliwość przyjęcia pacjenta spóźnionego, jedynie w przypadku, gdy nie spowoduje to opóźnień wizyt pozostałych pacjentów.

VII PŁATNOŚĆ ZA ŚWIADCZONE USŁUGI

Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych pacjentom odpłatnie. **Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne ustalona została w cenniku** podawanym do wiadomości pacjentów przez jego udostępnienie w rejestracji oraz na stronie internetowej www.dentus.com.pl/cennik.

Płatności za udzielone świadczenia zdrowotne dokonywane są przez pacjentów bezpośrednio po wizycie w recepcji podmiotu leczniczego. **Płatności można dokonać:** gotówką, kartą płatniczą (kredytową), kartą Optus, Paydent, kartą Luxmed lub w systemie ratalnym (Medi Raty), przy czym chęć skorzystania z tej formy płatności należy zgłosić przed stawieniem się na wizytę, ponieważ wymaga ona uprzedniej, trwającej kilka dni, weryfikacji pacjenta. Istnieje również możliwość płatności przelewem, przy czym wymagane jest jego zaksięgowanie na rachunku bankowym podmiotu leczniczego w dniu poprzedzającym wizytę.

W przypadku świadczeń zdrowotnych z zakresu implantologii, implantoprotetyki, chirurgii, protetyki, endodoncji oraz ortodoncji wymagana jest **wpłata zadatku w wysokości 50% wartości zaplanowanego zabiegu**. Zadatek ten należy zapłacić **najpóźniej 2 dni przed zaplanowanym terminem wizyty**. Wpłata zadatku jest równoznaczna z rezerwacją terminu wizyty w celu udzielenia określonego świadczenia zdrowotnego. **W przypadku braku terminowej wpłaty zadatku, termin wizyty zostaje anulowany.**

VIII ODMOWA I ODSTĄPIENIE OD LECZENIA

Podmiot leczniczy **nie może odmówić** udzielenia świadczenia zdrowotnego osobie w każdym przypadku, **gdy zwłoka w jej udzieleniu mogłaby spowodować u niej niebezpieczeństwo utraty życia**, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia. CENTRUM STOMATOLOGII

DENTUS **może nie podjąć lub odstąpić od leczenia pacjenta, jeżeli** istnieją poważne ku temu powody, w szczególności gdy:

- a) pacjent odmówił wyrażenia pisemnej zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego, dla którego forma ta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa jest wymagana;
- b) stan pacjenta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających lub innych substancji, które mogłyby w ocenie personelu podmiotu leczniczego wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywanym świadczeniem zdrowotnym lub uniemożliwić lub utrudnić wykonanie świadczenia zdrowotnego;
- c) pacjent zachowuje się agresywnie;
- d) pacjent nie stosuje się do zaleceń personelu podmiotu leczniczego co do konieczności przygotowania się w określony sposób do świadczenia, w tym w szczególności do wykonania niezbędnych badań, a także do przedłożenia ich wyników w podmiocie leczniczym we wskazanym terminie;
- e) w ocenie lekarza pacjent nie kwalifikuje się do wykonania danego świadczenia zdrowotnego;
- f) pacjent odmówi udzielenia informacji niezbędnych dla prawidłowego udzielenia świadczenia zdrowotnego lub wypełnienia wszystkich stosowanych w podmiocie leczniczym i wymaganych przepisami prawa dokumentów;
- g) pacjent nie dokona płatności za udzielone w podmiocie leczniczym świadczenie zdrowotne.

W przypadku odstąpienia lub odmowy udzielenia pacjentowi świadczenia zdrowotnego przez lekarza wpłacony przez pacjenta zadatek na poczet realizacji umówionej wizyty zostaje zwrócony.

Niniejszy *Regulamin udzielania świadczeń zdrowotnych* w podmiocie leczniczym został nadany przez jego kierownika i wchodzi w życie z dniem 01.02.2022 r.

.....