

Regulamin Organizacyjny Gabinetu Ortodontycznego

Anna Stach Orthodontic Clinic

I Postanowienia Ogólne

§ 1. Tożsamość i dane kontaktowe

1. Regulamin Organizacyjny określa zasady funkcjonowania Anna Stach Orthodontic Clinic (zwanej dalej "Gabinetem").
2. Gabinet świadczy usługi zdrowotne w zakresie stomatologii, ze szczególnym uwzględnieniem ortodoncji.
3. Dane teleadresowe Gabinetu:
 - o **Nazwa:** Anna Stach Orthodontic Clinic
 - o **Adres:** ul. Kasprzaka 7 lokal U10, 01-211 Warszawa
 - o **Dane kontaktowe:** tel. 691 56 56 56, <https://stach-ortodonticclinic.pl/>
 - o Stach.orthodonticclinic@gmail.com
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

§ 2. Świadczenie Usług

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez wykwalifikowany personel medyczny Gabinetu, z należytą starannością i zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.
2. Leczenie ma charakter **umowy starannego działania** i w żadnym przypadku nie obejmuje gwarancji idealnego rezultatu, albowiem jego osiągnięcie zależy od wielu czynników, w tym biologicznych reakcji organizmu Pacjenta.
3. Warunkiem rozpoczęcia leczenia jest wypełnienie przez Pacjenta wywiadu lekarskiego (ankiety zdrowotnej) oraz podpisanie stosownych zgód na leczenie i przetwarzanie danych osobowych (RODO).
4. Na zabiegi inwazyjne oraz leczenie w zakresie ortodoncji, endodoncji, protetyki, i chirurgii, Pacjent każdorazowo wyraża świadomą zgodę pisemną.

II Rezerwacja i Odwoływanie Wizyt (opłata rezerwacyjna za czas gabinetu)

§ 3. Rejestracja i spóźnienia

1. Umówienie wizyty odbywa się telefonicznie, za pośrednictwem strony internetowej lub osobiście w Recepcji Gabinetu.
2. Wizyty są potwierdzane przez Gabinet telefonicznie lub za pomocą wiadomości SMS w dniu roboczym poprzedzającym planowany termin wizyty.
3. Pacjent zobowiązany jest stawić się na wizytę punktualnie. W przypadku pierwszej wizyty, zaleca się przybycie 10-15 minut wcześniej w celu dopełnienia formalności.
4. Spóźnienie Pacjenta na umówioną wizytę powyżej **15 minut** może skutkować odmową udzielenia świadczenia, a wizyta zostanie potraktowana jako nieodwołana.

5. Bezwzględne pierwszeństwo przyjęcia mają osoby zapisane na wizytę, jest to spowodowane naszym dbaniem o punktualność przyjęć, tak by nie generować zbędnych opóźnień. Niestety mogą wystąpić nieprzewidziane sytuacje i niektóre zabiegi mogą się przedłużyć, może to skutkować przyjęciem następnego pacjenta z kilkunastominutowym opóźnieniem, za co z góry Państwa przepraszamy i prosimy o wyrozumiałość.
6. Oprócz wykonania zaplanowanych na dany dzień zabiegów możemy przyjąć ponadplanowo pacjentów z powikłaniami bólowymi (między wcześniej umówionymi pacjentami przy wygospodarowaniu rezerw czasowych) lub gdy zwolni się miejsce w grafiku (z powodu odwołania lub niezgłoszenia się na wizytę wcześniej umówionego pacjenta).
7. Nie prowadzimy „OSTREGO DYŻURU” dla pacjentów bólowych ani nagłych przypadków. Osoby te w miarę możliwości przyjmujemy w danym dniu między wcześniej umówionymi pacjentami lub pod koniec dnia (wiąże się to z oczekiwaniem w poczekalni lub domu pod telefonem).
8. Zależy nam na dobrej organizacji pracy, szanujemy czas naszych pacjentów i staramy się nie dopuszczać do opóźnień w ich przyjmowaniu. Bezwzględne pierwszeństwo mają pacjenci zapisani na konkretny termin.
9. Prowadzimy listę pacjentów priorytetowych, aby przyspieszyć termin wizyty proponujemy się na nią zapisać, aby w pierwszej kolejności zaproponować zwolniony termin.

§ 4. Zasady Zadatek i Płatności

1. **Zasady ogólne dotyczące opłaty rezerwacyjnej za czas gabinetu:**
 - Wizyty, których szacowany koszt przekracza **1000 PLN**, wymagają wpłaty **opłaty rezerwacyjnej za czas gabinetu w wysokości 500 zł za godzinę zabiegu** czyli w przypadku zabiegu 2,5 godzinnego opłata rezerwacyjna wynosi 1250 zł. Opłata ta następuje przy umawianiu wizyty lub w ciągu 48h od momentu zarezerwowania wizyty. Rezerwacja terminu uzależniona jest od uiszczenia przez Pacjenta opłaty rezerwacyjnej za czas gabinetu w terminie i wysokości wskazanej przez gabinet.
 - Pacjent, który nie odwołał wizyty standardowej (bez wpłaconej opłaty rezerwacyjnej za czas gabinetu) lub odwołał ją na krócej niż 48 godzin przed planowanym terminem, zobowiązany jest do wpłaty **opłaty rezerwacyjnej w wysokości 50% wartości kolejnej** planowanej wizyty przed jej rezerwacją.
 - W przypadku, gdy Pacjent **nie odwoła wizyty objętej opłatą rezerwacyjną za czas gabinetu** na co najmniej **48 godzin** przed jej terminem lub nie stawi się na nią, wpłacona opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi i przepada na rzecz Gabinetu. W przypadku zabiegów umówionych na poniedziałki zabieg taki musi być odwołany najpóźniej w środę wieczorem poprzedzającego tygodnia.
 - W przypadku odwołania wizyty (z wcześniej wpłaconą opłatą rezerwacyjną za czas gabinetu) na więcej niż 48 godzin przed terminem, opłata ta jest zaliczana na poczet kolejnej wizyty lub, na życzenie Pacjenta, zostaje zwrócona na wskazany rachunek bankowy.
2. Opłata rezerwacyjna za czas gabinetu jest zaliczana na poczet całkowitej kwoty wynagrodzenia za zrealizowaną usługę.

3. Gabinet akceptuje płatności gotówką, kartą płatniczą oraz przelewem na rachunek bankowy.
4. Dane do przelewu (w przypadku płatności lub opłaty rezerwacyjnej):

Numer rachunku bankowego: 76 1020 5138 0000 9002 0236 0766

- Bank PKO BP

III Prawa i Obowiązki Pacjenta

§ 5. Prawa Pacjenta

1. Pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia, proponowanym planie leczenia, alternatywnych metodach leczenia oraz o kosztach i czasie trwania leczenia.
2. Pacjent ma prawo do wglądu w swoją dokumentację medyczną.
3. W Gabinetzie Pacjenci są przyjmowani w kolejności umówionych wizyt, z bezwzględnym pierwszeństwem dla osób zagrażających zdrowiu lub życiu.

§ 6. Obowiązki Pacjenta

1. Pacjent jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu Gabinetu oraz stosowania się do zaleceń lekarza.
2. Pacjent zobowiązany jest do regularnego i sumiennego uczestniczenia w wyznaczonych wizytach kontrolnych i higienizacyjnych. **Brak regularnych wizyt higienizacyjnych i kontrolnych może skutkować utratą gwarancji.**
3. W przypadku niemożności stawienia się na wizytę, Pacjent zobowiązany jest do jej odwołania w Recepcji Gabinetu lub telefonicznie na co najmniej **48 godzin** przed planowanym terminem, a w przypadku wizyt które są umówione na poniedziałki odwołanie wizyty najpóźniej w środę wieczorem w tygodniu poprzedzającym. Odwołanie wizyty na krócej niż 48 godzin przed terminem lub na krócej niż w środę wieczorem w tygodniu poprzedzającym odnośnie wizyt poniedziałkowych lub nieobecność są traktowane jako nieodwołanie wizyty i mogą skutkować konsekwencjami określonymi w § 4.
4. Na terenie Gabinetu obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania alkoholu.

IV Informacja o organizacji procesu leczenia ortodontycznego

1. Lekarzem prowadzącym i odpowiedzialnym za cały proces leczenia ortodontycznego jest dr Anna Stach. To Ona planuje, nadzoruje i podejmuje decyzje dotyczące przebiegu oraz etapów leczenia.
2. Do każdego pacjenta przydzielony jest opiekun ortodontyczny – higienistka stomatologiczna, która posiada odpowiednie kwalifikacje do wykonywania czynności kontrolnych oraz wspierania pacjenta w trakcie leczenia.
3. Proces leczenia jest na bieżąco monitorowany przez higienistkę ortodontyczną, w tym poprzez wykonywanie zdjęć i dokumentacji kontrolnej.

4. W szczególnych lub wyjątkowych sytuacjach wizyta kontrolna lub konsultacja może być przeprowadzona przez (lekarza wspomagającego / dr Taidę Bombalicką), współpracującą z gabinetem w zakresie ortodoncji.

V Postanowienia Końcowe

§ 7. Dokumentacja Medyczna i Skargi

1. Gabinet prowadzi i udostępnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Pacjent ma prawo do złożenia skargi/zażalenia na zachowanie lub czynności personelu. Skargi przyjmuje manager placówki ustnie lub pisemnie. Na pisemną skargę odpowiedź udzielana jest w terminie do 14 dni roboczych.

§ 8. Gwarancje i Rękojmia

1. Szczegółowe warunki gwarancji na wykonane prace (np. wypełnienia, prace protetyczne) określone są oddzielnie i są przekazywane Pacjentowi w formie pisemnej.
2. Warunkiem utrzymania gwarancji jest przestrzeganie zaleceń lekarskich oraz **regularne wizyty kontrolne i higienizacyjne co najmniej raz na 6 miesięcy.**
3. Gwarancja nie obejmuje m.in. uszkodzeń wynikających z urazów mechanicznych, nieprzestrzegania higieny, braku regularnych wizyt kontrolnych, czy chorób mających wpływ na układ żujący (np. cukrzyca).

§ 9. Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie z dniem jego ogłoszenia i jest dostępny na stronie internetowej Gabinetu oraz w Recepcji.