

# **Regulamin udzielania świadczeń stomatologicznych w DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk**

DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk przy ul. Jedności Narodu 27a w Tczewie, jest Indywidualną Praktyką Stomatologiczną działającą na podstawie Zezwolenia wydanego przez Okręgową Izbę Lekarską w Gdańsku. Specjalizujemy się w implantologii, protetyce, chirurgii stomatologicznej, leczeniu endodontycznym pod mikroskopem, stomatologii estetycznej, leczeniu zachowawczym oraz ortodoncji.

Celem działania DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk jest udzielanie świadczeń zdrowotnych, które służą:

1. ratowaniu, zachowaniu, poprawie, przywracaniu zdrowia jamy ustnej;
2. promocji zdrowia, higieny i profilaktyki.

DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk to praktyka prywatna - nie udzielamy świadczeń w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ).

## **PIERWSZA WIZYTA**

1. Przyjmujemy zgłoszenia osobiste, telefoniczne oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) oraz czat.
2. Jeśli wizyta na leczenie nie jest poprzedzona konsultacją rezerwujemy dla Pacjenta maksymalnie 45 minut.
3. Wyłącznie lekarz decyduje o czasie, który jest potrzebny na wykonanie określonego zabiegu.
4. Nie ma możliwości konsultacji telefonicznej. Lekarz dentysta udziela konsultacji wyłącznie przy fotelu dentystycznym w gabinecie.
5. W przypadkach bólowych i nagłych w miarę możliwości wyznaczamy wizytę w najbliższym dostępnym terminie.

## **Pierwsza wizyta**

***Na pierwszą wizytę prosimy o zgłaszanie się z 10-cio minutowym wyprzedzeniem w celu wypełnienia niezbędnej dokumentacji medycznej, zapoznania się z cennikiem oraz regulaminem.***

1. Pacjent jest proszony o okazanie dokumentu tożsamości oraz wypełnienie Kwestionariusza Stanu Zdrowia, w którym podaje dane umożliwiające identyfikację Pacjenta.
2. W trakcie wizyty lekarz dentysta ustala optymalny indywidualny plan leczenia, przedstawia alternatywne sposoby rozwiązania oraz wstępny kosztorys.

## **ROZPOCZĘCIE LECZENIA**

1. Przed przystąpieniem do zabiegu Pacjent wyraża pisemną zgodę na zabieg.
2. Lekarz może odmówić rozpoczęcia leczenia lub kontynuacji z powodu nie wykonania zalecanych zabiegów, takich jak: specjalistyczne konsultacje, scaling, antybiotykoterapia, fizjoterapia, badania.
3. DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk może prosić o uiszczenie zapłaty lub zadatku za niektóre zabiegi 7 dni przed planowaną wizytą, np. zabieg regeneracji kości lub wprowadzenie implantu.

## **POTWIERDZANIE WIZYTY**

1. Dzień przed wyznaczonym terminem lub rano danego dnia, gdy wizyta jest zaplanowana na godziny wieczorne, rejestratorka wysyła wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie.
2. W przypadku, gdy Pacjent nie odpowiada na wiadomość SMS, rejestratorka kontaktuje się z Pacjentem telefonicznie w celu potwierdzenia wizyty.
3. Z powodu braku kontaktu z Pacjentem wizyta zostaje anulowana o czym Pacjent zostanie poinformowany sms'em. W zwolnionym miejscu umówiony zostaje pacjent z Listy Pacjentów Oczekujących.
4. Z powodu braku możliwości lub nieprawidłowości technicznych Pacjent może nie uzyskać przypomnienia o wizycie, dlatego prosimy, aby pamiętać o umówionym terminie.

## **OPÓŹNIENIA**

Dokładamy wszelkich starań, aby Pacjenci byli przyjmowani zgodnie z wyznaczonym czasem. Niestety występują niezależne od nas sytuacje, które powodują przedłużanie się zabiegów. Z tego względu prosimy, aby Pacjenci ze zrozumieniem podchodzili do kilkunastominutowych opóźnień.

Osoby wymagające pilnej interwencji lekarskiej są zapisywane według możliwości grafików. Pacjenci u których w trakcie prowadzonego leczenia wystąpią powikłania bólowe mogą być przyjęci ponadplanowo. Bezwzględne pierwszeństwo mają osoby zapisane na wizytę.

### **LISTA PACJENTÓW OCZEKUJĄCYCH**

Pacjenci którym zależy na przyspieszeniu leczenia mogą zapisać się na Listę Pacjentów Oczekujących. W sytuacji, kiedy inny Pacjent zrezygnuje ze swojego terminu lub nie potwierdzi wizyty, rejestratorka w pierwszej kolejności telefonicznie powiadamia o dostępnym terminie Pacjentów z listy.

### **ODWOŁANIE WIZYTY**

1. Umówioną wizytę należy odwołać najpóźniej z 1 dniowym wyprzedzeniem.
2. W przypadku dużej ilości nieobecności na wizytach DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk zastrzega sobie prawo do skrócenia wizyty do 15 minut, bez wcześniejszego uzgodnienia tego z Pacjentem. Wizyta może również zostać odwołana o czym Pacjent jest informowany SMS'em.
3. Pacjent może zostać obciążony kwotą 100 zł z powodu braku odwołania terminów jeśli nie pojawi się na co najmniej 2 wizytach.
4. W przypadku braku odwołania co najmniej 2 wizyt Pacjent może zostać poproszony o wpłatę zadatku w wysokości 200 PLN na poczet kolejnej wizyty. Zadatek ten przepada w przypadku rezygnacji z leczenia z mniejszym wyprzedzeniem niż 1 dzień (24h).
5. W przypadku Pacjentów, którzy posiadają 2 lub więcej nieobecności na wizytach w DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk zastrzega możliwość odmówienia realizowania leczenia.
6. W miarę możliwości rejestratorka odpowiednio wcześniej przypomina o terminie wizyty. W przypadku braku informacji o aktualności terminu ze strony Pacjenta wizyta może zostać anulowana o czym Pacjent zostanie poinformowany SMS'em.
7. Z powodu sytuacji niezależnych od nas istnieje możliwość, iż Pacjent nie uzyska przypomnienia o wizycie, z tego też względu bardzo prosimy mimo wszystko pamiętać o umówionych terminach.

### **SPÓŹNIENIA NA WIZYTĘ**

Spóźnienia na wizytę powyżej 15 minut są traktowane jako rezygnacja z wizyty. Lekarz może przyjąć spóźnionego Pacjenta tylko wtedy jeśli uzna, że nie spowoduje to opóźnień wizyt kolejnych Pacjentów. Zakres zaplanowanej wizyty może ulec zmianie.

### **WIZYTY ENDODONTYCZNE – LECZENIE KANAŁOWE**

Pacjent kierowany na leczenie kanałowe poprzez lekarza dentystę z innej placówki medycznej w pierwszej kolejności jest umawiany na wizytę konsultacyjną. Lekarz endodonta na podstawie przeprowadzonej diagnostyki indywidualnie decyduje ile czasu będzie wymagało leczenie.

### **GWARANCJA**

***Usługi stomatologiczne DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk są wykonywane na najwyższym poziomie przez wykwalifikowanych pracowników. Warunkiem utrzymania gwarancji na wykonane usługi jest uczęszczanie na badania kontrolne przeprowadzone co 6 miesięcy oraz stosowanie się do zalecanych przez lekarza dentystę wskazań i wykonanie ich w DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk.***

1. Na wykonane w DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk leczenie zachowawcze udzielamy rocznej gwarancji.
2. W przypadku uzupełnień protetycznych stałych (korony, licówki, mosty, nadbudowa protetyczne na implantach) porcelanowych okres gwarancji wynosi 2 lata, natomiast w przypadku pełnoceramicznych uzupełnień protetycznych 5 lat.
3. Zabieg wszczepienia implantu jest objęty dożywotnią gwarancją.

***Aby utrzymać warunki dożywotniej gwarancji Pacjent jest zobowiązany do:***

1. Przestrzegania zaleceń lekarskich dotyczących pielęgnacji zębów i jamy ustnej po zabiegu implantacji oraz zgłaszania się na wizyty kontrolne\*:
2. co 3 miesiące w pierwszym roku po implantacji,
3. co 6 miesięcy w kolejnych latach po implantacji.
4. Wykonania wskazań z kontroli implantologicznej w przeciągu miesiąca od daty otrzymania tych wskazań w DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk.
5. Wykonania raz na rok zdjęcia kontrolnego – pantomogram lub CBCT w celu kontroli pozabiegowej.

\* Wizyty kontrolne są bezpłatne. Pacjent opłaca ewentualne zabiegi wskazane podczas wizyty kontrolnej, np. scaling i piaskowanie zębów. W przypadku utraty gwarancji implantologicznej koszty wizyty kontrolnej są zgodne z aktualnie obowiązującym cennikiem.

***W przypadku niepowodzenia leczenia implantologicznego DENTU stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk występuje z wnioskiem do producenta o wymianę implantu na nowy w ramach gwarancji. Koszt ponownego wykonania nadbudowy protetycznej na implancie ponosi Pacjent.***

**Reklamacja nie jest uwzględniana w przypadku gdy Pacjent:**

1. przerwał zaplanowane leczenie;
2. nie zgłasza się na wizyty kontrolne po zakończeniu leczenia (co 6 miesięcy, u Pacjentów z periodontopatią co 4 miesiące);
3. nie stosuje się do zaleceń lekarza dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych;
4. użytkuje lub przechowuje protezy niezgodnie z zaleceniami lekarza;
5. samodzielnie dokonuje korekt, przeróbek, napraw uzupełnienia protetycznego;
6. uszkodził protezę poza jamą ustną;
7. ma postępujące zaniki kostne powodujące osiadanie protez;
8. uległ wypadkowi w wyniku którego doszło do uszkodzenia uzupełnień;
9. cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami);
10. pali tytoń lub przeszedł chemio- lub radioterapię choroby nowotworowej – w przypadku implantów i zabiegów regeneracyjnych kości.

**Powikłania niepodlegające reklamacji:**

***Przed zaplanowaniem leczenia Pacjent musi być świadomy, że pomimo największej staranności lekarza w trakcie leczenia może dojść do niechcianych i nie podlegających reklamacji powikłań, takich jak :***

1. ból leczonego zęba lub tkanek otaczających;
2. szczękocisk;
3. pęknięcie, złamanie zęba;
4. bolesność tkanek miękkich, obrzęk, ropień, krwiak, przedłużone krwawienie (po zabiegach chirurgicznych);
5. podwyższona temperatura ciała, złe samopoczucie;
6. reakcja alergiczna na zastosowane leki;
7. zaostrzenie współistniejących schorzeń;
8. nadwrażliwość zębów po wybielaniu.

**Wystąpienie powyższych powikłań może spowodować u Pacjenta między innymi:**

1. dyskomfort i stres spowodowany bólem;
2. konieczność przyjmowania leków mających znaczenie u kierowców i kobiet w ciąży;
3. problemy z jedzeniem i mówieniem, problemy estetyczne;
4. nieplanowane wcześniej leczenie kanałowe zęba;
5. nie przewidzianą wcześniej ekstrakcję zęba.

***Do większości z wymienionych powikłań dochodzi sporadycznie i mijają szybko, bez śladu, pomimo tego, nie należy planować poważnych zabiegów stomatologicznych przed ważnymi wydarzeniami takimi jak np.: wyjazd na urlop czy rodzinna uroczystość.***

#### **DOKUMENTACJA MEDYCZNA**

1. Przygotowanie i odbiór dokumentacji medycznej następuje po uprzednim przekazaniu pisemnej prośby Pacjenta lub opiekuna prawnego o jej udostępnienie.
2. Pisemny wniosek musi zawierać następujące informacje:
  - imię i nazwisko Pacjenta;
  - numer Pesel;
  - odręczny podpis Pacjenta lub opiekuna prawnego.
3. Jeśli Pacjent nie będzie miał możliwości by osobiście zgłosić się po odbiór dokumentacji na podstawie pisemnego upoważnienia może wskazać do tego inną osobę. Upoważnienie musi zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko;
  - numer pesel;
  - numer dokumentu na podstawie którego można sprawdzić tożsamość osoby.
4. Dokumentacja medyczna jest przygotowywana niezwłocznie, maksymalnie do 30 dni od momentu otrzymania pisemnej prośby o jej udostępnienie. O gotowej do odbioru dokumentacji Pacjent jest powiadamiany telefonicznie.
  5. Dokumentacja medyczna zostanie wydana po okazaniu dokumentu tożsamości.
  6. Każdy przedmiot na podstawie, którego można udokumentować przebieg procedury medycznej jest dokumentacją medyczną.
  7. Dokumentację medyczną można odebrać osobiście po ówczesnym poinformowaniu o dogodnym terminie. Nie ma możliwości przesłania dokumentacji medycznej drogą e-mail lub pocztą.
  8. Potwierdzeniem płatności za wizytę jest otrzymany paragon fiskalny. Gabinet nie prowadzi sprawozdań z płatności.
  9. Pacjenci mają prawo zgłoszenia uwag, wniosków i skarg osobom udzielającym im świadczeń zdrowotnych lub na adres e-mail: [info@dentu.pl](mailto:info@dentu.pl).

#### **Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych**

1. W DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa Ochrony i Przetwarzania Danych Osobowych.
2. Zgodnie z art.24 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz.U. 2002 r. Nr 101 poz. 926, ze zm.) informuje się że administratorem dobrowolnie przekazanych danych jest DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk, z siedzibą w Tczewie (kod pocztowy 83-110) przy ul. Jedności Narodu 27a. Dane będą przetwarzane w celu realizacji usług medycznych oferowanych przez administratora danych.
3. DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk. jest pod stałym nadzorem audio-wizualnym, z wyłączeniem pomieszczeń sanitarnych.
4. Pacjent odpowiada materialnie za szkody wyrządzone na sprzęcie oraz meblach.
5. DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk. nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez opieki na terenie gabinetu.

#### **Postanowienia końcowe**

***W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie Organizacyjnym stosuje się przepisy: – ustawy o działalności z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011r., nr 112, poz. 654 ze zm.), – ustawy o Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6 listopada 2008 r. (Dz. U. z 2009r., nr 52, poz. 417 ze zm.).***

***Zasady ujęte w powyższym regulaminie funkcjonują w DENTU Stomatologia lek. dent. Maciej Kowalczyk z niewielkimi korektami i uaktualnieniami od 15 kwietnia 2017 roku.***