

## **REGULAMIN ORGANIZACYJNY**

### **DENTAL SERVICE CARE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA JAWNA**

Dane podmiotu leczniczego:

- DENTAL SERVICE CARE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA JAWNA
- KRS: 0000082511
- NIP: 9511207600
- REGON: 011872349
- Adres siedziby: ul. [Braci Wagów 4, 02-791 Warszawa, Polska](#)

#### **Dental Service Care**

Niniejszy Regulamin określa zasady organizacji udzielania świadczeń zdrowotnych, rejestracji wizyt, praw i obowiązków pacjentów oraz zasady funkcjonowania placówki Dental Service Care (dalej: „Klinika”). Regulamin jest dostępny w siedzibie Kliniki oraz na stronie internetowej.

#### **§1. Postanowienia ogólne**

1. Dental Service Care jest podmiotem leczniczym udzielającym odpłatnych świadczeń zdrowotnych w zakresie stomatologii.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, obowiązującymi przepisami prawa oraz standardami zawodowymi.
3. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich pacjentów korzystających ze świadczeń Kliniki.
4. Rejestracja wizyt możliwa jest: a) telefonicznie, b) osobiście w recepcji, c) poprzez formularz internetowy, d) poprzez komunikatory – wyłącznie w zakresie ustalenia terminu wizyty (bez przekazywania danych medycznych).

#### **§2. Pacjent pierwszorazowy**

1. Pacjent pierwszorazowy zobowiązany jest do: a) wypełnienia ankiety medycznej, b) podania danych niezbędnych do prowadzenia dokumentacji medycznej, c) zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
2. Podanie niepełnych lub nieprawdziwych informacji dotyczących stanu zdrowia może mieć wpływ na bezpieczeństwo leczenia oraz jego efekty.
3. Klinika może odmówić udzielenia świadczenia w przypadku braku wymaganych danych medycznych niezbędnych do bezpiecznego leczenia.

#### **§3. Opłata rezerwacyjna (przedpłata)**

1. W celu zapewnienia sprawnej organizacji pracy oraz dostępności terminów, Klinika wprowadza opłatę rezerwacyjną zaliczaną na poczet wynagrodzenia za umówioną usługę.

2. Opłata rezerwacyjna w wysokości 250 zł jest obowiązkowa w przypadku: a) wizyty pacjenta pierwszorazowego, b) wizyt planowanych na czas dłuższy niż 60 minut, c) wizyt wymagających zaangażowania rozszerzonego zespołu lub rezerwacji gabinetu na blok czasowy.
3. W przypadku wizyt zabiegowych, w szczególności chirurgicznych, implantologicznych oraz protetycznych, Klinika może wymagać opłaty rezerwacyjnej w wysokości ustalonej indywidualnie, zależnej od rodzaju zabiegu, kosztów materiałowych oraz czasu pracy zespołu medycznego.
4. Wysokość indywidualnej opłaty rezerwacyjnej jest każdorazowo podawana pacjentowi przed ostatecznym potwierdzeniem terminu.
5. Brak uiszczenia opłaty rezerwacyjnej w terminie wskazanym przez rejestrację może skutkować anulowaniem rezerwacji wizyty.
6. Opłata rezerwacyjna jest w całości zaliczana na poczet ceny usługi w dniu realizacji wizyty.

#### **§4. Zasady odwoływania i zmiany terminu wizyty**

1. Pacjent ma prawo do odwołania lub zmiany terminu wizyty bez konsekwencji finansowych najpóźniej na 48 godzin przed planowaną godziną wizyty.
2. W przypadku: a) nieodwołania wizyty w terminie krótszym niż 48 godzin, b) niestawienia się na wizytę, c) spóźnienia uniemożliwiającego przeprowadzenie zaplanowanego świadczenia, opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi.
3. Opłata rezerwacyjna stanowi rekompensatę kosztów organizacyjnych Kliniki, w szczególności zablokowania czasu pracy lekarza, zespołu medycznego oraz gabinetu.
4. W przypadku odwołania wizyty z zachowaniem terminu 48 godzin pacjent może: a) otrzymać zwrot opłaty rezerwacyjnej, lub b) przenieść ją na poczet kolejnej wizyty (do 60 dni).
5. W uzasadnionych przypadkach losowych (np. nagła choroba, hospitalizacja) Klinika może indywidualnie zdecydować o przeniesieniu opłaty rezerwacyjnej na nowy termin.
6. Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wizyty z przyczyn organizacyjnych lub medycznych, o czym pacjent zostanie niezwłocznie poinformowany. W takim przypadku opłata rezerwacyjna podlega zwrotowi lub przeniesieniu na nowy termin.

#### **§5. Spóźnienia pacjentów**

1. Pacjent zobowiązany jest do punktualnego stawienia się na wizytę.
2. Spóźnienie powyżej 15 minut może skutkować: a) skróceniem czasu wizyty, b) koniecznością przełożenia wizyty, c) uznaniem wizyty za nieodwołaną zgodnie z §4 ust. 2.
3. Decyzję o możliwości przyjęcia pacjenta podejmuje lekarz prowadzący z uwzględnieniem harmonogramu pracy.

#### **§6. Przebieg leczenia**

1. Leczenie odbywa się na podstawie planu leczenia zaakceptowanego przez pacjenta.
2. Plan leczenia może ulec zmianie w trakcie terapii ze względu na zmiany stanu zdrowia pacjenta lub ujawnione wskazania medyczne.
3. Ostateczny zakres leczenia oraz jego efekty zależą od indywidualnych uwarunkowań biologicznych pacjenta.
4. Klinika informuje pacjenta o możliwych ryzykach, powikłaniach oraz alternatywnych metodach leczenia.

#### **§7. Prawa i obowiązki pacjenta**

1. Pacjent ma prawo do: a) świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością, b) informacji o stanie zdrowia i proponowanym leczeniu, c) wyrażenia zgody lub odmowy na leczenie, d) poszanowania intymności i godności, e) dostępu do dokumentacji medycznej.
2. Pacjent zobowiązany jest do: a) przestrzegania zaleceń lekarza, b) podawania prawdziwych informacji o stanie zdrowia, c) stosowania się do zasad organizacyjnych Kliniki, d) terminowego regulowania należności za świadczenia.

#### **§8. Płatności za świadczenia**

1. Świadczenia udzielane w Klinice są odpłatne zgodnie z aktualnym cennikiem.
2. Cennik dostępny jest w recepcji oraz na stronie internetowej.
3. W przypadku leczenia wieloetapowego Klinika może wymagać zaliczki lub przedpłaty na poczet kolejnych etapów leczenia.
4. W przypadku prac protetycznych i implantologicznych wymagany jest zadek lub przedpłata ustalana indywidualnie.

#### **§9. Dokumentacja medyczna**

1. Dokumentacja medyczna prowadzona jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Pacjent ma prawo do wglądu w dokumentację medyczną oraz uzyskania jej kopii.
3. Dokumentacja może być udostępniona: a) do wglądu w siedzibie Kliniki, b) w formie kopii papierowej, c) w formie elektronicznej w sposób bezpieczny.
4. Pierwsze udostępnienie dokumentacji medycznej jest bezpłatne, kolejne zgodnie z obowiązującymi przepisami.

#### **§10. Reklamacje i zastrzeżenia**

1. Pacjent ma prawo do zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących udzielonych świadczeń.
2. Reklamacje można składać pisemnie, mailowo lub osobiście w recepcji.

3. Reklamacje rozpatrywane są indywidualnie z uwzględnieniem dokumentacji medycznej, przebiegu leczenia oraz aktualnej wiedzy medycznej.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie do 14 dni roboczych.
5. Wystąpienie powikłań medycznych nie jest równoznaczne z błędem medycznym, a ocena zasadności roszczenia odbywa się każdorazowo indywidualnie.

#### **§11. Dane osobowe i monitoring**

1. Dane osobowe pacjentów przetwarzane są zgodnie z przepisami RODO oraz obowiązującymi przepisami prawa medycznego.
2. Szczegółowa klauzula informacyjna dostępna jest w recepcji oraz na stronie internetowej.
3. Na terenie Kliniki stosowany jest monitoring wizyjny w celach bezpieczeństwa pacjentów, personelu oraz ochrony mienia.
4. Monitoring nie obejmuje pomieszczeń, w których naruszałoby to godność i prywatność pacjentów.

#### **§12. Akceptacja Regulaminu**

1. Regulamin jest dostępny: a) w recepcji Kliniki w formie papierowej, b) na stronie internetowej Kliniki w formie elektronicznej, c) do wglądu na żądanie pacjenta w każdym czasie przed rozpoczęciem leczenia.
2. Rejestracja wizyty, uiszczenie opłaty rezerwacyjnej, podpisanie dokumentacji medycznej, formularza pacjenta lub rozpoczęcie leczenia jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z treścią Regulaminu oraz jego pełną akceptacją.
3. Pacjent ma możliwość zapoznania się z Regulaminem przed zawarciem umowy o świadczenie usług zdrowotnych.
4. Na prośbę pacjenta personel recepcji udostępnia Regulamin w formie papierowej lub elektronicznej oraz udziela informacji dotyczących jego postanowień.
5. Brak zapoznania się z Regulaminem mimo jego udostępnienia przez Klinikę nie zwalnia pacjenta z obowiązku stosowania jego postanowień.

#### **§13. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje wszystkich pacjentów korzystających ze świadczeń Kliniki.
2. Rejestracja wizyty jest równoznaczna z akceptacją niniejszego Regulaminu.
3. Regulamin dostępny jest w recepcji oraz na stronie internetowej Kliniki.
4. Klinika zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Aktualna wersja Regulaminu publikowana jest na stronie internetowej Kliniki.