

**REGULAMIN**  
**udzielania świadczeń stomatologicznych oraz medycyny estetycznej**  
**w IMPLADENT MDC Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa**  
**(KRS: 0000517324)**  
**oraz**  
**w IMPLADENT ESTETICA ZIEMLEWSKA Spółka**  
**komandytowa (KRS: 0000712040)**

**Wyżej wymienione podmioty lecznicze prowadzą działalność gospodarczą pod adresami:**

ul. Andromedy 3, 80 - 180 Kowale  
ul. Kartuska 312, 80 - 125 Gdańsk

**Podmioty są wpisane do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerami:**

IMPLADENT MDC Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa (nr księgi rejestrowej: 000000170391)

IMPLADENT ESTETICA ZIEMLEWSKA Spółka komandytowa (nr księgi rejestrowej: 000000237935)

Podmioty nie udzielają świadczeń w ramach NFZ.

Celem działania podmiotów leczniczych jest udzielanie świadczeń zdrowotnych.

Regulamin określa organizację i porządek udzielania świadczeń zdrowotnych przez podmioty lecznicze.

Regulamin obowiązuje wszystkie osoby zatrudnione przez podmioty lecznicze w ramach prowadzonej działalności leczniczej, niezależnie od podstaw prawnych zatrudnienia oraz wszystkich Pacjentów, którym jest udzielane świadczenie zdrowotne.

**Umawianie Pacjentów na pierwszą wizytę:**

Przyjmujemy zgłoszenia osobiście, telefonicznie oraz drogą elektroniczną (e-mail). Jeśli wizyta na leczenie nie jest poprzedzona konsultacją, rezerwujemy dla Pacjenta maksymalnie od 30 do 60 min. O czasie potrzebnym na wykonanie zabiegu decyduje wyłącznie lekarz.

Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon ani w innym miejscu niż bezpośrednio przy fotelu dentystycznym w gabinecie.

W przypadkach nagłych i bólowych staramy się wyznaczyć wizytę w najbliższym możliwym terminie.

W przededniu umówionej wizyty Pacjent otrzymuje telefoniczne przypomnienie o wizycie.

### **Kolejność przyjmowania pacjentów:**

Pacjenci zapisani na wizytę mają bezwzględne pierwszeństwo. Staramy się robić wszystko, aby nie było opóźnień w przyjmowaniu Pacjentów. Niekiedy pewna nieprzewidywalność w stomatologii powoduje, że zabiegi przedłużają się. W związku z powyższym prosimy, aby Pacjenci podchodzili ze zrozumieniem do kilkunastominutowych opóźnień. W miarę możliwości powiadamy Pacjentów telefonicznie lub osobiście o zaistniałej sytuacji.

Osoby wymagające pilnej interwencji lekarskiej są zapisywane według możliwości grafikowych.

### **Pierwsza wizyta:**

Na pierwszą wizytę prosimy o zgłaszanie się z 15-sto minutowym wyprzedzeniem w celu wypełnienia niezbędnej dokumentacji medycznej, zapoznania się z cennikiem oraz regulaminem.

Pacjent jest proszony o okazanie dokumentu tożsamości oraz wypełnienie kwestionariusza - „informacji o stanie zdrowia Pacjenta” oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych. Podczas wizyty lekarz po zbadaniu Pacjenta i wykonaniu ewentualnych badań dodatkowych, przedstawia optymalny plan leczenia oraz wstępny kosztorys.

W przypadku wizyty pierwszorazowej na której wymagane jest natychmiastowe podjęcie leczenia lekarz odstępuje od wykonania planu leczenia całej jamy ustnej i podejmuje niezbędną interwencję (np. eliminację przyczyny bólu).

### **Rozpoczęcie leczenia:**

Przed przystąpieniem do zabiegu Pacjent wyraża pisemną zgodę na zabieg, a w przypadku leczenia protetycznego akceptację kosztorysu i planu leczenia.

Lekarz może odmówić rozpoczęcia leczenia lub kontynuacji z powodu niewykonania zalecanych zabiegów, takich jak: specjalistyczne konsultacje, higienizacja, antybiotykoterapia, badania itp.

W przypadku braku zgody Pacjenta na optymalny plan leczenia, lekarz może zaproponować alternatywny plan leczenia. Jednak alternatywny plan leczenia może nie zostać objęty rękojmią, co zostanie omówione z Pacjentem.

### **Potwierdzenie wizyty:**

Dzień przed wyznaczonym terminem recepcjonistka kontaktuje się z Pacjentem (telefon, sms) w celu potwierdzenia wizyty.

### **Lista rezerwowa:**

Pacjenci, którym zależy na przyspieszeniu leczenia, mogą zapisać się na listę Pacjentów oczekujących. W sytuacji, kiedy inny Pacjent zrezygnuje ze swojego terminu, recepcjonistka w pierwszej kolejności telefonicznie powiadamia o dostępnym terminie Pacjentów z listy.

### **Odwoływanie wizyt:**

W przypadku dwukrotnego odwołania wizyty w dniu rezerwacji i/lub dwukrotnego niestawienia się na zaplanowanej wizycie warunkiem ustalenia nowego terminu jest wpłacenie zadatku w wysokości 300 PLN za każdą zaplanowaną godzinę jako potwierdzenie rezerwacji. Zadatek musi zostać wpłacony w terminie wyznaczonym przez rejestrację. Brak wpłaty będzie skutkowało anulowaniem wyznaczonego terminu. W przypadku ponownego niezgłoszenia się na wizytę lub rezygnacji w terminie krótszym niż 1 dzień roboczy – zadatek nie jest zwracany. Powód rezygnacji nie wpływa na tę regulację.

### **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.

### **Prawa Pacjenta:**

W czasie korzystania ze świadczeń medycznych w podmiotach medycznych Pacjent ma prawo do:

- 1) rzetelnej informacji o stanie zdrowia,
- 2) poszanowania godności osobistej i uprzejmego traktowania przez personel medyczny,
- 3) świadczenia usług zdrowotnych przez personel medyczny o kwalifikacjach zgodnych z wymaganiami aktualnej wiedzy medycznej.

Wyrażenie zgody przez Pacjenta na udzielanie określonych świadczeń medycznych lub ich odmowy następuje po uzyskaniu informacji o proponowanej metodzie leczenia i koniecznych badaniach diagnostycznych.

Pacjentom zapewnia się dostępność informacji o prawach Pacjenta.

### **Status Stałego Pacjenta:**

Pacjent regularnie zgłasza się na wizyty kontrolne z przeglądem u lekarza zgodnie z zaleceniami (minimum raz w roku), w tym higienizacja wykonywana jest nie rzadziej niż co 6 miesięcy.

Pacjent traci ten status powyżej 1 roku nieobecności.

### **Rabaty:**

Pacjenci leczeni w Klinice Impladent mają prawo do ubiegania się o uzyskanie rabatu 5%. Rabat nie jest automatyczny i nie przysługuje z urzędu.

Rabat 5% może zostać przyznany na prośbę Pacjenta:

- po przekroczeniu kwoty 50000 PLN za zrealizowane świadczenia
- pacjentom regularnie dbającym o profilaktykę,
- na wybrane usługi.

Rabat ma charakter uznaniowy i jest formą podziękowania za długofalowe zaufanie.

Każda prośba jest rozpatrywana indywidualnie.

Klinika zastrzega możliwość zmiany zasad w przyszłości.

Rabat zostanie wycofany powyżej 1 roku nieobecności.

Po roku regularnych wizyt istnieje możliwość ponownego ubiegania się o jego uzyskanie.

### **Obowiązki Pacjenta:**

Do obowiązków pacjenta zalicza się:

- 1) przestrzeganie regulaminu,
- 2) przestrzeganie zaleceń lekarza,
- 3) przestrzeganie higieny i kultury osobistej,
- 4) przestrzeganie zakazu palenia tytoniu i spożywania alkoholu na terenie placówki,
- 5) przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i ppoż.,
- 6) posiadanie ważnych dokumentów,
- 7) w okresie pandemii – dezynfekcję rąk, noszenie maseczki oraz zgłaszanie się na wizyty bez osób towarzyszących (wyjątkiem są Pacjenci niepełnoletni lub ubezwłasnowolnieni).

### **Rękojmia:**

Zgodnie z Art.627 – 646 Kodeksu Cywilnego, Pacjentowi przysługuje rękojmia. W trosce o dobro Pacjenta usługi stomatologiczne wykonywane są na najwyższym poziomie przez wykwalifikowanych pracowników i współpracowników. Jeżeli w okresie rękojmi wypełnienie w zębie lub uzupełnienie protetyczne ulegnie deformacji, zmieni kolor lub swoje właściwości, zostanie nieodpłatnie naprawione lub wymienione na nowe.

Reklamacja nie jest uwzględniana w przypadku, gdy na prośbę Pacjenta wykonano alternatywny, a nie optymalny plan leczenia lub gdy Pacjent:

- 1) przerwał zaplanowane leczenie lub jednocześnie leczy zęby w innym gabinecie,
- 2) nie stosuje się do zaleceń lekarza np. dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych oraz diety (np. po wybielaniu zębów),
- 3) nie wykonał odbudowy protetycznej zęba po leczeniu kanałowym,
- 4) użytkuje lub przechowuje protezy niezgodnie z zaleceniami lekarza,
- 5) samodzielnie lub w innym gabinecie dokonuje korekt, przeróbek, napraw uzupełnienia protetycznego,
- 6) uległ wypadkowi w wyniku którego doszło do mechanicznego uszkodzenia uzupełnień,
- 7) cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami),
- 8) ma postępujące zaniki kostne powodujące osiadanie protezy,
- 9) uszkodził protezę poza jamą ustną,
- 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 niepodlegających reklamacji powikłań, takich jak:

- 1) ból leczonego zęba lub tkanek otaczających,
- 2) szczykościsk,
- 3) pęknięcie, złamanie zęba,
- 4) bolesność tkanek miękkich, obrzęk, ropień, krwihak, 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 leczeniu czy 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) nieprzewidzianą wcześniej ekstrakcję zęba.

Do większości z wymienionych powikłań dochodzi sporadycznie i mijają szybko, jednak nie należy planować poważnych zabiegów stomatologicznych przed ważnymi wydarzeniami takimi, jak np.: spotkania w pracy, wyjazd na urlop czy rodzinna uroczystość.

## **Odpłatność za świadczone usługi:**

Odpłatność za świadczone usługi następuje po każdej wizycie zgodnie z obowiązującym cennikiem.

Jest możliwość płatności na miejscu kartą i/lub gotówką oraz wcześniej przelewem z potwierdzeniem przelewu.

W przypadku leczenia protetycznego Pacjent proszony jest o uiszczenie zadatku w wysokości 50% całkowitej wartości uzupełnienia protetycznego (na pierwszej wizycie protetycznej). Pozostałą część odpłatności Pacjent wpłaca przed ostatnią wizytą związaną z oddaniem pracy protetycznej.

W przypadku zabiegów w znieczuleniu ogólnym, do których wymagana jest obecność zespołu anestezyjologicznego i zespołu stomatologicznego Pacjent proszony jest o uiszczenie zadatku w wysokości 2000 PLN co najmniej 14 dni przed planowanym zabiegiem. Jest to koszt organizacyjny pracy bloku operacyjnego i w przypadku niezgłoszenia się na zabieg lub rezygnacji w terminie krótszym niż 4 dni robocze przed terminem zadatek nie jest zwracany. Powód rezygnacji nie wpływa na tę regulację. Pozostałą część odpłatności Pacjent wpłaca przed wizytą, w trakcie której odbywa się zabieg w znieczuleniu ogólnym.

Zabiegi periodontologiczne oraz wizyty, które zostały zaplanowane na 2h lub więcej są objęte koniecznością wpłaty zadatku w wysokości 300 PLN za każdą zaplanowaną godzinę. Zadatek powinien być wpłacony do 7 dni przed datą wizyty. Brak wpłaty będzie skutkował anulowaniem wyznaczonego terminu. W przypadku niezgłoszenia się na wizytę lub rezygnacji w terminie krótszym niż 2 dni robocze zadatek nie jest zwracany. Powód rezygnacji nie wpływa na tę regulację. Pozostałą część odpłatności Pacjent opłaca w dniu wizyty.

Klinika może prosić o uiszczenie zadatku na inne zabiegi 7 dni przed planowaną wizytą, np. wprowadzenie implantu lub duży zakres prac protetycznych.

## **Parking:**

Parking przy ul. Kartuskiej jest bezpłatny dla Pacjentów Kliniki w czasie trwania wizyty. Szlaban otwiera się automatycznie. Wyjazd z parkingu jest możliwy po wprowadzeniu kodu pobranego w rejestracji. Osoby nieuprawnione – opłata za kod do wyjazdu 150 PLN.

## **Dokumentacja medyczna:**

W praktyce dokumentacja medyczna prowadzona jest w formie elektronicznej oraz tradycyjnej w postaci papierowej Karty Pacjenta.

Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- 1) do wglądu, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia, w siedzibie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem pacjentowi lub innym uprawnionym organom lub podmiotom możliwości sporządzenia notatek lub zdjęć,
- 2) poprzez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku,

- 3) poprzez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta,
- 4) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (m.in. pocztą elektroniczną),
- 5) na informatycznym nośniku danych.

Zdjęcia rentgenowskie przechowywane przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych, są udostępniane za potwierdzeniem odbioru na nośniku informatycznym lub na płycie CD.

Modele diagnostyczne-ortodontyczne przechowywane przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych, są udostępniane jedynie po uiszczeniu opłaty, za potwierdzeniem odbioru.

Dokumentacja medyczna prowadzona w postaci papierowej może być udostępniona przez sporządzenie kopii w formie odwzorowania cyfrowego (skanu) i przekazanie w sposób określony w ust. 1 pkt 4 i 5, na żądanie pacjenta lub innych uprawnionych organów lub podmiotów.

Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych prowadzi wykaz zawierający następujące informacje dotyczące udostępnianej dokumentacji medycznej:

- 1) Imię (imiona) i nazwisko pacjenta, którego dotyczy dokumentacja medyczna,
- 2) Sposób udostępnienia dokumentacji medycznej,
- 3) Zakres udostępnionej dokumentacji medycznej,
- 4) Imię (imiona) i nazwisko osoby innej niż pacjent, której została udostępniona dokumentacja medyczna,
- 5) Imię (imiona) i nazwisko oraz podpis osoby, która udostępniła dokumentację medyczną,
- 6) Datę udostępnienia dokumentacji medycznej.

Za udostępnienie dokumentacji medycznej udzielający świadczeń zdrowotnych nie pobiera opłat, z wyjątkiem opłaty za modele diagnostyczne-ortodontyczne.

Przygotowanie i odbiór dokumentacji medycznej następuje po uprzednim przekazaniu ustnej lub pisemnej prośby Pacjenta lub opiekuna prawnego o jej udostępnienie.

Pisemny wniosek musi zawierać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko Pacjenta,
- 2) numer PESEL,
- 3) odręczny podpis Pacjenta lub opiekuna prawnego.

Jeżeli Pacjent nie będzie miał możliwości by osobiście zgłosić się po odbiór dokumentacji w formie papierowej na podstawie pisemnego upoważnienia może wskazać do tego inną osobę.

Upoważnienie musi zawierać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko,
- 2) numer PESEL,
- 3) nr dokumentu na podstawie którego można sprawdzić tożsamość osoby.

Dokumentacja medyczna jest przygotowywana niezwłocznie – maksymalnie do 30 dni –

od momentu otrzymania ustnej lub pisemnej prośby o jej udostępnienie. O gotowej do odbioru dokumentacji Pacjent jest powiadamiany telefonicznie.

Dokumentacja medyczna zostanie wydana po okazaniu dokumentu tożsamości.

Każdy przedmiot, na podstawie którego można udokumentować przebieg procedury medycznej, jest dokumentacją medyczną.

Dokumentację medyczną można odebrać osobiście po ówczesnym poinformowaniu i uzgodnieniu terminu.

### **Pracownia RTG:**

Klinika posiada pracownię rtg i wykonuje zdjęcia na zlecenie lekarzy z tutejszej Kliniki.

Do wykonania zdjęć rtg z gabinetów zewnętrznych wymagane jest posiadanie skierowania na badanie z pieczętką placówki i lekarza oraz opisanym zakresem wykonania badania.

### **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.) .