

REGULAMIN ORGANIZACYJNY ESTEDENTICA

Regulamin określa organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych przez Centrum Stomatologiczne ESTEDENTICA.

Podmiot Leczniczy ESTEDENTICA ma swoją siedzibę przy ul. Dobrej 27 lok. A, 00-344 Warszawa. Praktyka prowadzona jest, przez przedsiębiorcę, lekarza specjalistę protetyka Magdalenę Jaszczak-Małkowską, która jest właścicielem ESTEDENTICA.

ZASADY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ STOMATOLOGICZNYCH

Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon, ani w innym miejscu niż bezpośrednio przy fotelu dentystycznym w gabinecie. Nie przyjmujemy pacjentów po zamknięciu gabinetu w godzinach nocnych oraz w niedzielę. Centrum Stomatologiczne ESTEDENTICA jest praktyką prywatną i nie udziela świadczeń w ramach NFZ.

REGULAMIN OBOWIĄZUJE

1. wszystkie osoby zatrudnione przez ESTEDENTICA w ramach prowadzonej działalności leczniczej, niezależnie od podstaw prawnych zatrudnienia.
2. wszystkich pacjentów, którym jest udzielane świadczenie zdrowotne.

ZADANIA PODMIOTU LECZNICZEGO

Podstawowym zadaniem podmiotu leczniczego ESTEDENTICA jest:

Prognozowanie i organizowanie działalności profilaktycznej i leczniczej oraz terapeutycznej

Udzielane świadczeń osobom i podmiotom zainteresowanym na stałe lub okresowo, służących zachowaniu, poprawie i przywracaniu, zdrowia jamy ustnej takich jak:

1. badanie i porada lekarska
2. leczenie zachowawcze z endodoncją
3. zabiegi z zakresu chirurgii stomatologicznej
4. zabiegi z zakresu protetyki stomatologicznej
5. diagnostyka RTG i CT
6. zabiegi stomatologii estetycznej
7. wydawanie opinii i orzeczeń lekarskich o stanie zdrowia jamy ustnej oraz prowadzenie działalności informacyjnej i edukacyjnej w ramach szerzenia oświaty zdrowotnej w reprezentowanej specjalności.

UMAWIANIE PACJENTÓW NA PIERWSZĄ WIZYTĘ

Przyjmujemy zgłoszenia osobiste lub przez telefon. Dłuższe zabiegi muszą być poprzedzone konsultacją w gabinecie a, o czasie potrzebnym na wykonanie zabiegu decyduje wyłącznie lekarz.

- Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon oraz nie jest w stanie zrobić kompleksowej wyceny przez telefon.
- Na pierwszej wizycie lekarz z pacjentem wypełniają kartę pacjenta oraz ankietę medyczną.
- Po zbadaniu pacjenta i zleceniu ewentualnych badań dodatkowych, lekarz dentysta ustala optymalny plan leczenia i wstępny kosztorys (dotyczy leczenia protetycznego, implantologicznego). Na życzenie pacjenta lekarz może przedstawić alternatywne metody postępowania i alternatywny kosztorys.
- Przed przystąpieniem do zabiegu Pacjent wyraża pisemną zgodę na zabieg a w przypadku leczenia protetycznego akceptację kosztorysu i planu leczenia.
- W przypadku leczenia protetycznego konieczne będzie wpłacenie przez pacjenta 50% całkowitej wartości uzupełnienia protetycznego (na pierwszej wizycie).

KOLEJNOŚĆ PRZYJMOWANIA PACJENTÓW

- Pacjenci zapisani na wizytę mają bezwzględne pierwszeństwo. Staramy się robić wszystko żeby nie było opóźnień w przyjmowaniu pacjentów. Zdarzają się sytuacje nieprzewidziane, niezależne od lekarza, które powodują że zabiegi przedłużają się. W związku z powyższym prosimy aby pacjenci podchodzili ze zrozumieniem do kilkunastominutowych opóźnień. Pacjenci z bólem, niezapisani mogą liczyć na pomoc doraźną w zależności od dostępności lekarzy, lub zostać skierowani do innej placówki.

ODWOLYWANIE WIZYT

- Wizytę należy odwołać co najmniej na 1 dzień roboczy przed wyznaczoną wizytą.
- Opłata za każdą nieodwołaną wizytę wynosi 50zł za każde 30min.

PRAWA PACJENTA

W czasie korzystania ze świadczeń medycznych w Centrum Stomatologicznym ESTEDENTICA 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 proponowanych metodach diagnozy i leczenia.

Pacjent którego prawa naruszono w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych w Centrum Stomatologicznym ESTEDENTICA ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do dyrektora zarządzającego placówką, Krzysztofa Małkowskiego (klinika@estedentica.pl). Na życzenie pacjenta udzielana jest mu odpowiedź na piśmie. Pacjentom zapewnia się dostępność informacji o prawach pacjenta.

OBOWIĄZKI PACJENTA

Do obowiązków pacjenta zalicza się:

1. przestrzeganie regulaminu porządkowego Centrum Stomatologicznego ESTEDENTICA.
2. przestrzeganie zaleceń lekarza.
3. przestrzeganie higieny osobistej.
4. przestrzeganie zakazu palenia tytoniu i spożywania alkoholu na terenie placówki
5. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i ppoż.
6. posiadanie ważnych dokumentów.

RĘKOJMIA

- Zgodnie z Art.627- 646 Kodeksu Cywilnego pacjentowi przysługuje rękojmia. W trosce o dobro pacjenta pracownicy i współpracownicy Centrum Stomatologicznego ESTEDENTICA wykonują swoje usługi na najwyższym poziomie . Udzielamy rocznej rękojmi na wykonane w gabinecie plomb (wypełnienia) oraz uzupełnienia protetyczne. Jeżeli w okresie rękojmi wypełnienie w zębie lub uzupełnienie protetyczne ulegnie deformacji, zmieni kolor lub swoje właściwości wówczas w ciągu 14 dni od zgłoszenia lub w terminie wymaganym przez proces technologiczny (w przypadku uzupełnienia protetycznego) zostanie nieodpłatnie naprawione lub wymienione na nowe.

Reklamacja nie jest uwzględniana w przypadku gdy Pacjent:

- przerwał zaplanowane leczenie lub jednocześnie leczy zęby w innym gabinecie.
- nie stosuje się do zaleceń lekarza dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych oraz diety (np. po wybielaniu zębów)
- nie zgłasza się na wizyty kontrolne po zakończeniu leczenia .
- nie wykonał odbudowy protetycznej zęba po leczeniu kanałowym.
- użytkuje lub przechowuje protezy niezgodnie z zaleceniami lekarza.
- SAMODZIELNIE lub w innym gabinecie dokonuje korekt, przeróbek, napraw uzupełnienia protetycznego.
- uległ wypadkowi w wyniku którego doszło do uszkodzenia uzupełnień.
- cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami)
- ma postępujące zaniki kostne powodujące osiadanie protezy.
- uszkodził protezę poza jamą ustną.
- na prośbę pacjenta wykonano alternatywny a nie optymalny plan leczenia.

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:

- ból leczonego zęba lub tkanek otaczających
- szczękościsk
- pęknięcie, złamanie zęba
- bolesność tkanek miękkich, obrzęk, ropień, krwiak, przedłużone krwawienie (po zabiegach chirurgicznych)
- podwyższona temperatura ciała, złe samopoczucie
- reakcja alergiczna na zastosowane leki
- zaostrzenie współistniejących schorzeń
- nadwrażliwość zębów po wybielaniu

Wystąpienie powyższych powikłań może spowodować u pacjenta między innymi:

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

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

ODPŁATNOŚĆ ZA ŚWIADCZONE USŁUGI

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

Przed przystąpieniem do wykonania pracy protetycznej pacjent wpłaca zaliczkę w wysokości 50% uzupełnienia protetycznego. Pozostałą część odpłatności pacjent wpłaca na wizycie przed ostatecznym oddaniem pracy protetycznej, np.: przed zacementowaniem korony.

DOKUMENTACJA MEDYCZNA

W praktyce dokumentacja medyczna prowadzona jest w formie tradycyjnej w postaci karty pacjenta. Opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej.

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- do wglądu w siedzibie praktyki zawodowej,
- poprzez sporządzenie jej kserokopii, odpisów i wyciągów,
- poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu na żądanie uprawnionych organów.

2. Dokumentacja medyczna jest udostępniana dwa dni robocze po wcześniejszym zgłoszeniu.

3. Na podstawie ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6 listopada 2008 r. (Dz. U. z 2009r., nr 52, poz. 417 ze zm.) ustala się następujące opłaty za udostępnianie dokumentacji medycznej:

1 strona wyciągu lub odpisu 1 strona kserokopii - 0,5zł

Wyciąg, odpis lub kopia (za całość) - 5zł

3. Opłaty, o której mowa w ust. 1, nie pobiera się w przypadku udostępniania dokumentacji medycznej w związku z postępowaniem przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych.

4. Wskazana opłata nie obejmuje kosztów ewentualnej przesyłki, ani innych kosztów związanych z żądanym przez osobę uprawnioną sposobem wydania kserokopii, odpisów i wyciągów.

BEZPIECZEŃSTWO I PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. W Centrum Stomatologicznym ESTEDENTICA obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa Ochrony i Przetwarzania Danych Osobowych.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. 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.)
2. Zasady ujęte w powyższym regulaminie funkcjonują w Centrum Stomatologicznym ESTEDENTICA z niewielkimi korektami i uaktualnieniami od 15 grudnia 2008 roku.