

## **REGULAMIN WIZYT W PLACÓWCE APRIL STOMATOLOGIA I MEDYCINA**

### **Umawianie na wizyty**

Na każdą wizytę Pacjent powinien się zapisać uzgadniając termin wizyty poprzez Rejestrację Gabinetu April telefonicznie lub osobiście.

Wizyty są realizowane w dwóch trybach: konsultacje i przeglądy, są to wizyty 10-15 minutowe na których nie są wykonywane zabiegi; oraz wizyty zabiegowe, których długość jest uzależniona od rodzaju i trudności wykonywanego zabiegu.

Planowe wizyty zabiegowe powinny być poprzedzone wizytą konsultacyjną, na której lekarz określa potrzebę ilości i długości kolejnych wizyt, oraz zleca dodatkowe badania, jeśli występuje taka potrzeba.

W przypadkach wyjątkowych (np. pacjent mieszkający na stałe za granicą), wizyty pilne, awaryjne oraz higienizacyjne mogą odbyć się bez wizyty konsultacyjnej.

Rejestracja zastrzega sobie prawo odmowy umówienia pacjenta na wizytę.

### **Kontakt z Pacjentem**

Podczas pierwszego kontaktu telefonicznego lub osobistego z Rejestracją Pacjent zobowiązany jest udostępnić Rejestracji dane kontaktowe: imię, nazwisko, telefon kontaktowy. Pacjenci nie posiadający polskiego numeru telefonu zobowiązują się podać dodatkowy polski numer telefonu do bliskiej osoby mieszkającej w Polsce.

W razie zmiany numeru kontaktowego Pacjent jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Rejestrację.

Rejestracja zastrzega sobie prawo do przetwarzania danych kontaktowych z pacjentem celem potwierdzenia, przesunięcia lub anulowania wizyty, poprzez kontakt telefoniczny i/lub SMS.

W uzasadnionych przypadkach możliwy jest również kontakt mailowy lub poprzez portale społecznościowe typu FB.

### **Potwierdzenia wizyt**

Każda wizyta jest potwierdzana przez Rejestrację poprzez SMS i/lub telefonicznie z 2 dniowym wyprzedzeniem.

W przypadku braku kontaktu z Pacjentem próby są ponawiane kilkakrotnie do dnia poprzedzającego wizytę. Wizyta jest anulowana w przypadku braku jakiegokolwiek informacji zwrotnej do godziny 15:00 roboczego dnia poprzedzającego wizytę.

W przypadku braku kontaktu ze strony Rejestracji w sprawie potwierdzenia wizyty, Pacjent proszony jest o kontakt w celu upewnienia się, że wizyta jest aktualna, lub celem kontroli poprawności danych (daty, godziny, lub numeru kontaktowego).

Wizyty pilne, awaryjne, umawiane tego samego dnia, w dzień poprzedzający oraz z 2 dniowym wyprzedzeniem nie będą potwierdzane przez Rejestrację, automatycznie otrzymują status „wizyta potwierdzona”.

### **Odwołania wizyt**

Pacjent ma możliwość odwołać umówioną wizytę poprzez kontakt z Rejestracją (telefonicznie lub osobiście) lub podczas potwierdzania wizyty. Jeśli z jakiegokolwiek przyczyny Pacjent nie może pojawić się na wizycie zobowiązuje się jak najszybciej powiadomić o tym Rejestrację.

W uzasadnionych przypadkach rejestracja ma możliwość odwołania umówionej wizyty Pacjenta (sytuacje osobiste i choroby personelu, awarie, szkolenia i kursy i in.).

Każda anulowana wizyta jest odnotowywana w dokumentacji Pacjenta. Wizyty anulowane podczas potwierdzania wizyty, lub odwołane już po potwierdzeniu otrzymują status „odwołana w ostatniej chwili”.

Wizyty anulowane z powodu braku kontaktu z Pacjentem do godziny 15:00 dnia poprzedzającego wizytę otrzymują status „anulowane z powodu braku kontaktu z Pacjentem”.

Jeśli Pacjent nie zgłasza się lub nie potwierdza kolejnych wizyt, w analogiczny sposób anulowane są wszystkie kolejne zarezerwowane wizyty Pacjenta.

### **Przesunięcie wizyty**

W uzasadnionych przypadkach rejestracja po wcześniejszym uzgodnieniu z Pacjentem ma możliwość przesunięcia umówionej wizyty Pacjenta na dogodny dla obu stron nowy termin (sytuacje osobiste i choroby personelu, awarie, szkolenia i kursy i in.).

Pacjent ma możliwość przesunąć umówioną wizytę po wcześniejszym kontakcie telefonicznym lub osobistym. Wizyty przesuwane podczas potwierdzania wizyty otrzymują status „odwołana w ostatniej chwili”.

### **Spóźnienia na wizytę**

Pacjent zobowiązuje się powiadomić telefonicznie o przewidywanym spóźnieniu na wizytę. W przypadku spóźnień wizyta Pacjenta zostaje skrócona o czas spóźnienia, przesunięta na inny termin/godzinę lub anulowana.

Spóźnienia na wizytę bez wcześniejszego poinformowania o tym fakcie powyżej 15 minut są traktowane jako rezygnacja z wizyty, a wizyta otrzymuje status „Pacjent nie zgłosił się na wizytę”.

Po tym czasie przyjmowany jest kolejny zapisany na wizytę Pacjent lub ponadplanowy Pacjent.

### **Termin wizyty**

Pacjent zobowiązuje się stawić do gabinetu punktualnie o wyznaczonej godzinie wizyty. Należy planować wizyty z pewną rezerwą czasową, gdyż pracę w gabinecie ciężko dokładnie zamknąć w ramach czasowych, w związku z powyższym mogą pojawić się opóźnienia w przyjęciach. Czas oczekiwania na wizytę nie powinien przekraczać 20 minut. Jeśli opóźnienie przyjęć jest większe niż 30 minut, pacjenci zostaną poinformowani o przewidywanym opóźnieniu telefonicznie.

### **Nie stawienie się na umówioną, potwierdzoną wizytę**

W przypadku nie stawienia się na umówioną wizytę pomimo wcześniejszego potwierdzenia wizyta Pacjenta otrzymuje status „Pacjent nie zgłosił się na wizytę”.

### **Zadatek na poczet wizyty**

Podczas rezerwacji kolejnego terminu wizyty przez Pacjenta posiadającego dwukrotnie status wizyty: „odwołana w ostatniej chwili” i/lub „Pacjent nie zgłosił się na umówioną wizytę” i/lub „wizyta anulowana z powodu braku kontaktu z Pacjentem” wymagane jest uiszczenie opłaty w wysokości 150 zł. Jest to wpłata o statusie „Zadatek na poczet wizyty”, który zostanie odliczony od rachunku po wizycie. Wpłata na zadatek może być wykonana osobiście w placówce poprzez płatność gotówką/kartą płatniczą, lub przelewem na nr konta 05 1140 2004 0000 3702 7619 2007 z terminem do 3 dni roboczych od dnia rezerwacji wizyty. Po tym terminie wizyta zostanie anulowana. Zadatek jest bezzwrotny, przepada w przypadku: odwołania wizyty w ostatniej chwili, nie zgłoszenia się na wizytę, lub braku kontaktu z pacjentem. W uzasadnionych sytuacjach zadatek zostanie przesunięty na inną, kolejną wizytę – wizyta przesunięta, odwołana przez Rejestrację.

### **Ankieta zdrowia i kwestionariusz danych Pacjenta**

Pacjent podczas pierwszej (lub kolejnych wizyt) jest zobowiązany do wypełnienia ankiety zdrowia (wywiadu lekarskiego) oraz kwestionariusza danych Pacjenta. Odmowa wypełnienia kwestionariusza jest jednoznaczna z rezygnacją z wizyty. W przypadku braku pojedynczych danych kwestionariusza ( np. Pesel dziecka, nazwy przyjmowanych leków) Pacjent zobowiązuje się niezwłocznie dostarczyć lub uzupełnić brakujące dane.

## **Wizyty dzieci do 16 roku życia**

Lekarz zgodnie z art. 34 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty, nie może wykonać żadnych usług i świadczeń u Pacjenta małoletniego poniżej 16 roku życia, bez zgody jego przedstawiciela ustawowego. Dziecko do 16 roku życia na wizytę powinno się stawić z rodzicem lub opiekunem ustawowym (np. z babcią, dziadkiem, ciocią itp.). Jeżeli dziecko stawia się na wizytę samodzielnie winno posiadać pisemną zgodę rodzica lub opiekuna ustawowego oraz potwierdzenie telefoniczne jego danych osobowych przez pracownika Rejestracji.

## **Opłaty za wizyty**

Wysokość opłat za poszczególne usługi i świadczenia określone są w cenniku dostępnym na stronie internetowej [www.aprilstw.pl](http://www.aprilstw.pl) w zakładce cennik oraz w Rejestracji. W przypadku niejasności prosimy o kontakt z Rejestracją. Wysokość opłaty za usługi i świadczenia wykonane na wizycie są określane przez lekarza. Pacjent dokonuje opłaty w Rejestracji bezpośrednio po wizycie. Opłata za wizytę może być wykonana poprzez płatność gotówką/kartą płatniczą. Od kosztu wizyty zostanie odjęta opłata ze statusem „zadek” jeżeli takowa była wykonana.

## **Rachunki za wizyty**

Na prośbę Pacjenta zostanie wystawiony imienny rachunek za wykonane usługi i świadczenia. Należy dostarczyć do Rejestracji wszystkie potwierdzenia płatności za odbyte wizyty – paragony (tylko te usługi i świadczenia będą uwzględnione w rachunku). Rachunek jest wystawiany w ostatnim dniu miesiąca ostatniej odbytej wizyty lub bieżącego miesiąca. Prośba o wystawienie rachunku może dotyczyć wizyt do 3 miesięcy wstecz.

## **Plan leczenia**

Na prośbę pacjenta lekarz odpłatnie przygotowuje na podstawie badania klinicznego oraz zdjęć ramowy plan leczenia z zakresem opłat za poszczególne etapy leczenia. Plan leczenia na prośbę pacjenta może zostać przedstawiony na wizycie konsultacyjnej, jego koszt jest orientacyjny i może ulec zmianie ze względu na złożoność leczenia. O wszelkich zmianach planu leczenia Pacjent będzie informowany podczas wizyt zabiegowych.

## **Rękojmia/gwarancja**

W naszej placówce dbając o dobro i bezpieczeństwo Pacjenta wykonujemy wszystkie usługi i zabiegi z najwyższą starannością i na najwyższym możliwym poziomie, przy użyciu starannie dobranych materiałów i narzędzi. W przypadku pojawienia się w wykonywanych przez nas pracach nieprzewidzianych uszkodzeń, przebarwień, zmian właściwości itp. w okresie rękojmi, zostanie nieodpłatnie naprawione lub wymienione na nowe. Szczegółowe informacje dotyczące Rękojmi/gwarancji są dostępne na stronie [www.aprilstw.pl](http://www.aprilstw.pl) oraz w Rejestracji.

**Rozpoczęcie leczenia w naszej placówce oznacza akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.**

### **Podstawy prawne:**

Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011r nr 112 poz. 654z późn. zm.);

Ustawa Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6 listopada 2008r (Dz. U. z 2009, nr 52, poz.417 z późn. zm.)

Obwieszczenie Ministra Zdrowia z dnia 29 stycznia 2020 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej (Dz.U. 2020 poz. 320)

Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn.zm.)