



HADENT

Regulamin odbywania wizyt
i udzielania świadczeń medycznych

HADENT

Regulamin odbywania wizyt i udzielania świadczeń medycznych

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki Pacjentów HADENT (dalej zwanego Gabinetem) w zakresie odbywania wizyt i udzielania świadczeń zdrowotnych. Regulamin określa również zasady potwierdzenia wizyt, opłat rezerwacyjnych, skutków nieodwołania wizyt z odpowiednim wyprzedzeniem. Zaakceptowanie Regulaminu oznacza obowiązek jego stosowania i wiąże strony, stanowiąc element umowy o świadczenie usług medycznych.

1. Świadczenia medyczne udzielane są od poniedziałku do soboty, w godzinach ustalonych indywidualnie według organizacji pracy Gabinetu.
2. Gabinet udziela świadczeń zdrowotnych:
 - odpłatnie według aktualnego cennika,
 - bezpłatnie, na zasadach określonych w przepisach prawa oraz zawartych umowach.
3. Informacji o cenach świadczeń udzielają pracownicy Gabinetu. Cennik oraz wykaz udzielanych świadczeń dostępny jest również na stronie internetowej: www.hadent.pl. Świadczenia medyczne odpłatne udzielane są bez skierowania, z wyjątkiem sytuacji, określonych w odrębnych przepisach.
4. Badania diagnostyczne z dziedziny rentgenodiagnostyki udzielane na podstawie skierowania od lekarza, za wyjątkiem zdjęć RTG wewnątrzustnych. Pacjent ma obowiązek każdorazowo dostarczyć skierowanie przed udzieleniem świadczenia.
5. Świadczeń udzielają wyłącznie pracownicy medyczni posiadający odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami, spełniający odpowiednie wymagania zdrowotne.
6. Udzielenie świadczenia zdrowotnego następuje po uprzednim dokonaniu rezerwacji na określony termin, ze wskazaniem dnia i godziny realizacji świadczenia zdrowotnego wedle obowiązującego w Gabinetecie terminarza lub w przypadkach wynikających z odrębnych przepisów ze wskazaniem planowanego terminu udzielenia świadczenia. Rezerwacji może dokonać Pacjent, przedstawiciel ustawowy Pacjenta lub osoba upoważniona przez Pacjenta:
 - w Gabinetecie HADENT, ul. Andriollego 59/35, 05-400 Otwock, tel.: 604-214-174, e-mail: hadent@hadent.pl
 - w Gabinetecie HADENT&Kids ul. Poniatowskiego 1A, 05-400 Otwock, tel.: 690-590-851, e-mail: kids@hadent.pl
 - lub przez formularz zgłoszeniowy na stronie www.hadent.pl
7. W przypadkach nagłych świadczenia udzielane są niezwłocznie. W pozostałych przypadkach świadczenia zdrowotne udzielane są w dniu zgłoszenia, o ile pozwala na to liczba pacjentów zgłaszających się tego dnia do Gabinetu lub w terminie uzgodnionym z pacjentem.
8. W przypadku korzystania przez pacjenta ze świadczeń zdrowotnych finansowanych przez pracodawcę, ubezpieczyciela lub inny podmiot, pacjent zobowiązany jest przedstawić stosowne skierowanie lub inny konieczny dokument, co do którego obowiązek okazania wynika z umowy zawartej przez Gabinet z tymi podmiotami.
9. W przypadku korzystania przez pacjenta ze świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych pacjent każdorazowo zobowiązany jest przedstawić dowód ubezpieczenia lub inny dokument potwierdzający prawo do świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych. W razie braku takiego dokumentu, świadczenia zdrowotne, w tym zaopatrzenie w leki i materiały medyczne, zostaną udzielone po złożeniu przez pacjenta stosownego oświadczenia, o którym mowa w odrębnych przepisach. Zasady odpowiedzialności finansowej pacjenta za złożenie niezgodnego z prawdą oświadczenia określają odrębne przepisy.
10. Udzielenie świadczeń zdrowotnych z zakresu diagnostyki RTG również wymaga rezerwacji terminu.



HADENT

11. W trakcie dokonywania rezerwacji Pacjent, przedstawiciel ustawowy Pacjenta lub osoba upoważniona przez Pacjenta ma obowiązek, na wezwanie osoby dokonującej rejestracji, podać poprawne dane Pacjenta, niezbędne do wprowadzenia rezerwacji terminu i założenia Karty Pacjenta m. in. imię, nazwisko, numer PESEL, datę urodzenia oraz adres zamieszkania. Niezbędne jest również przekazanie danych umożliwiających bezpośredni kontakt z pacjentem w kwestiach organizacyjnych, związanych z udzieleniem świadczenia takich jak: numer telefonu kontaktowego, lub adres e-mail.
Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych dostępne na miejscu w Gabinetcie lub na stronie www.hadent.pl
12. Pracownicy recepcji, po przeprowadzeniu wstępnego wywiadu, umawiają pacjentów do lekarza zajmującego się danym rodzajem leczenia. Wizyty kontrolne, diagnostyczne, czy konsultacyjne umawiane są na 15-45 minut,; leczenie endodontyczne - od 60 do 135 minut. Wizyty u specjalistów, na których mają odbyć się zabiegi umawiane są z dostosowaniem do potrzeb pacjenta; O długości trwania kolejnych wizyt decyduje lekarz w zależności od zaplanowanego rodzaju leczenia.
13. Lekarze nie udzielają konsultacji telefonicznych oraz w formie wiadomości email.
14. Imiona i nazwiska osób udzielających świadczeń zdrowotnych dostępne są w miejscu udzielania świadczeń. Dodatkowe informacje o lekarzach udzielających świadczeń zamieszczone są na stronie internetowej www.hadent.pl
15. Dwa dni przed wizytą (w godzinach 8:00-20:00) wysyłana jest wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie obecności na umówionej wizycie do godziny 12:00 następnego dnia. Brak potwierdzenia do tej godziny oznacza odwołanie wizyty. W tej sytuacji Gabinet może wysłać informację o anulowaniu rezerwacji. Wizyty z zakresu implantologii, protetyki oraz chirurgii mogą być potwierdzane z trzydniowym wyprzedzeniem.
16. Gabinet zastrzega sobie możliwość zmiany lub odwołania terminu udzielenia świadczenia w sytuacjach losowych, niezależnych od Gabinetu. O zmianie lub odwołaniu terminu Pacjent jest bezzwłocznie informowany w drodze powiadomienia SMS i/lub telefonicznie przez pracownika Gabinetu.
17. Pacjent zobowiązany jest odwołać termin wizyty, na którą nie może się zgłosić, nie później niż 12 godzin przed planowaną wizytą. W przypadku wizyty trwającej dłużej niż 60 min, odwołanie wizyty powinno nastąpić nie później niż 48 godzin przed planowaną wizytą. Późniejsze odwołanie wizyty oznacza odwołanie wizyty z naruszeniem terminu.
18. Gabinet ma prawo pobrania opłaty rezerwacyjnej, jako warunek konieczny przyjęcia rezerwacji na wizyty:
 - Trwające dłużej niż 60 min w wysokości 500 zł.
 - Z zakresu leczenia implantologicznego, ortodontycznego, protetycznego, chirurgicznego, periodontologicznego, wybielania, leczenia metodą ICON * - 500 zł
 - Za zakresu leczenia metodą ICON ** - 250 zł
 - Leczenia z użyciem podtlenu azotu:
 - Do 45 minut – 250 zł
 - Powyżej 45 minut < - 330 zł
 - W przypadku niestawienia się pacjenta pierwszorazowego na potwierdzonej wizycie – 250 zł
19. Opłata może zostać wpłacona osobiście lub w drodze przelewu bankowego.
20. Opłata rezerwacyjna, w przypadku odbycia wizyty, zaliczana jest na poczet ceny usługi.
21. Opłata rezerwacyjna jest zwracana, w przypadku odwołania przez pacjenta wizyty z zachowaniem terminu, o którym mowa w pkt 17. W przypadku, gdy na potrzeby wizyty odwołanej w terminie, doszło do szkody wynikającej z wytworzenia wyrobu medycznego na zamówienie, Gabinet ma prawo potrącić koszty wytworzenia wyrobu na zamówienie z opłaty rezerwacyjnej.
22. W przypadku nie stawienia się pacjenta na wizytę lub w przypadku odwołania przez pacjenta wizyty z naruszeniem terminu, opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi. W tej sytuacji opłata stanowi odszkodowanie za utrzymywanie gabinetu w gotowości do świadczenia usługi oraz utracone korzyści w związku z faktem, że termin pacjenta pozostanie wolny, tj. niewykorzystany przez innego pacjenta.



HADENT

23. Odwołanie terminu przez Gabinet uprawnia Pacjenta do zwrotu opłaty rezerwacyjnej, o ile opłatę uprzednio pobrano. W przypadku niezłożenia przez Pacjenta w tym zakresie dyspozycji, opłata automatycznie zaliczana jest na rzecz kolejnej umówionej wizyty.
24. W przypadku zaakceptowanych planów leczenia, opłata wnoszona przez Pacjenta na poczet realizacji planu, stanowi zaliczkę.
25. Koszty leczenia wynikają z cennika obowiązującego na dzień sporządzenia planu. W sytuacji zmiany cennika po dniu sporządzenia planu leczenia, plan leczenia realizowany jest według cen zmienionych. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w trakcie leczenia cennik może ulec zmianie. Podmiot leczniczy informuje Pacjenta o zmianie cennika wpływającej na zwiększenie kosztów realizacji planu leczenia. Informacja przekazywana jest bezpośrednio pacjentowi w rozmowie z obsługą gabinetu, jak również w sposób zwyczajowo przyjęty. Pacjentowi, po zmianie cen względem uprzednio ustalonych w planie leczenia, przysługuje prawo odstąpienia od umowy. Prawo odstąpienia wygasa najpóźniej z chwilą odbycia pierwszej wizyty w czasie obowiązywania nowego cennika i po poinformowaniu pacjenta o prawie do odstąpienia. Ważność planu leczenia może być ograniczona terminem.
26. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w Rejestracji, gdzie Pacjenci zgłaszają się w celu zarejestrowania wizyty. Podczas rejestracji Pacjent zobowiązany jest okazać:
 - a) dokument tożsamości,
 - b) skierowanie na świadczenia medyczne(o ile przepisy szczególnie uzależniają udzielanie świadczeń od stosownego skierowania).
27. Z uwagi na specyfikę świadczeń zdrowotnych, opłata uiszczana jest przez Pacjenta w Rejestracji niezwłocznie po zakończonej wizycie, na podstawie informacji pochodzącej od lekarza. Po uregulowaniu należności Pacjent otrzymuje paragon/paragon z NIP-em/fakturę. O potrzebie wystawienia paragonu z NIP-em należy poinformować przed dokonaniem płatności.
28. Gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy realizowania świadczeń wymagających rezerwacji terminu w przypadku Pacjentów, którzy nie uregulowali należności za udzielone świadczenia zdrowotne, do czasu uregulowania zadłużenia, z wyłączeniem stanu nagłego zagrożenia zdrowia i życia.
29. Pacjent ma obowiązek zweryfikować poprawność danych osobowych na drukach, wydawanych przez pracowników Gabinetu. W przypadku zastrzeżeń, co do poprawności danych osobowych powinien zgłosić je przed skorzystaniem ze świadczenia medycznego.
30. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest złożyć oświadczenie dotyczące upoważnienia innych osób do zasięgnięcia informacji o stanie zdrowia oraz wglądu w dokumentację medyczną. Dodatkowo Pacjent zobowiązany jest złożyć oświadczenie o zapoznaniu się z formularzem informacyjnym dot. zasad przetwarzania danych.
31. Zgoda na udzielenie zabiegu musi być wyrażona przez Pacjenta każdorazowo, przed jego rozpoczęciem. Odmowa wyrażenia zgody uprawnia Gabinet do odmowy udzielenia świadczenia, chyba że Pacjent znajduje się w stanie zagrażającym życiu lub zdrowiu.
32. W trakcie konsultacji lekarskiej Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
33. Personel Gabinetu nie jest zobowiązany do udzielania świadczeń Pacjentom bez względu na ich zachowanie. Naganne zachowanie Pacjenta w postaci czynnej lub słownej agresji lub postępowanie niezgodne z postanowieniami Regulaminu grozi sankcją odmowy udzielania świadczeń zdrowotnych. Rażąco naruszenia porządku uprawniają Gabinet do skreślenia z listy Pacjentów.
34. Na rzecz Pacjentów naruszających porządek Gabinet będzie udzielać świadczeń wyłącznie w sytuacji nagłego zagrożenia życia lub zdrowia. Personel udzielający świadczenia zdrowotnego w sytuacji wykluczającej odmowę podlega ochronie, jaka przysługuje funkcjonariuszom publicznym na służbie. Szczególna ochrona funkcjonariuszy publicznych skutkuje zaostrożną odpowiedzialnością karną Pacjenta oraz ściganiu popełnionego przestępstwa z oskarżenia publicznego.



HADENT

35. Gabinet prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych i zapewnia ochronę danych osobowych zawartych w tej dokumentacji oraz udostępnia ją zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
36. W pracowni RTG, zgodnie z obowiązującymi przepisami, badania wykonywane są wyłącznie na podstawie skierowania.
37. Dokumentacja medyczna lub wyniki badań (RTG) wydawane są przez pracowników Gabinetu przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta lub osobie upoważnionej przez Pacjenta, po weryfikacji tożsamości.
38. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmian grafików przyjęć, zakresu i cennika usług.

