Regulamin Pretty Smile grupa NEOS Stomatologia

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki Pacjentów Neos stomatologia (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 w dni powszednie, w godzinach ustalonych indywidualnie według organizacji pracy Gabinetu.
2. Gabinet udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie wg aktualnego cennika. Informacji o cenach świadczeń udzielają pracownicy Gabinetu.
3. 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 wedle obowiązującego w gabinecie terminarza. Rezerwacji może dokonać Pacjent, przedstawiciel ustawowy Pacjenta lub osoba upoważniona przez Pacjenta:
   - ⟶ bezpośrednio w gabinecie,
   - ⟶ telefonicznie pod numerem: **+48 663 713 136**
7. 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, adres e-mail. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych dostępne na miejscu w Gabinecie lub na stronie internetowej **https://neos-stomatologia.pl/budzyn**
8. Lekarze nie udzielają konsultacji telefonicznych oraz w formie wiadomości email.
9. Imiona i nazwiska osób udzielających świadczeń zdrowotnych dostępne są w miejscu udzielania świadczeń. Dodatkowe informacje o lekarzach udzielających świadczeń zamieszczone są na stronie internetowej **https://neos-stomatologia.pl/budzyn**
10. **Dwa dni robocze** przed umówioną wizytą (**w godzinach 9:00-18:00**) pracownicy Gabinetu kontaktują się telefonicznie lub z pacjentami w celu potwierdzenia obecności na wizycie. W przypadku braku możliwości potwierdzenia wizyty w formie telefonicznej wysyłana jest wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie.

    Jeżeli do godziny 17:00 brak jest informacji zwrotnej, oznacza odwołanie wizyty. W tej sytuacji Gabinet może wysłać informację o anulowaniu rezerwacji.
11. 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 powiadomień SMS i/lub telefonicznie przez pracownika Gabinetu.
12. Pacjent zobowiązany jest odwołać termin wizyty, na którą nie może się zgłosić, nie później niż 24 godziny przed planowaną wizytą. Późniejsze odwołanie wizyty oznacza odwołanie wizyty z naruszeniem terminu.
13. Jeśli Pacjent ma wyznaczone kilka terminów wizyt i nie ma z nim kontaktu oraz nie zgłosił się na wizytę, to każdy kolejny umówiony termin zostaje anulowany.
14. Jako warunek konieczny przyjęcia rezerwacji, gabinet ma prawo pobrania opłaty rezerwacyjnej w związku z umówioną wizytą. Wysokość opłaty zostanie ustalona indywidualnie z pacjentem w zależności od długości i rodzaju planowanej wizyty.
15. Opłata może zostać wpłacona osobiście, w drodze przelewu bankowego – z wykorzystaniem systemu BLIK bądź platformy Przelewy 24 (za pomocą wygenerowanego linku, który zostanie przesłanego w wiadomości sms lub e-mail).

16. Opłata rezerwacyjna, w przypadku odbycia wizyty, zaliczana jest na poczet ceny usługi.
17. Opłata rezerwacyjna jest zwracana, w przypadku odwołania przez pacjenta wizyty z zachowaniem terminu, o którym mowa w pkt 12. 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.
18. W przypadku nie stawienia się pacjenta na wizytę lub w przypadku odwołania przez pacjenta wizyty z naruszenie 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.
19. Nie odwołanie lub odwołanie z naruszeniem terminu wizyty, która nie była objęta opłatą rezerwacyjną zobowiązuje Pacjenta do zapłaty na rzecz Gabinetu zryczałtowanych kosztów odszkodowania, o których mowa w pkt 20, w wysokości 100zł za każde rozpoczęte 30 minut rezerwacji gabinetu. Opłata doliczona zostanie do kosztów najbliższej wizyty, powiększając jej cenę o wysokość odszkodowania.
20. Gabinet uprawniony jest do zwolnienia Pacjenta z konieczności uiszczenia zryczałtowanych kosztów odszkodowania, jak również do rezygnacji z uprawnienia zatrzymania opłaty rezerwacyjnej, w szczególnie uzasadnionych przypadkach dotyczących Pacjenta i na jego wniosek.
21. Nieodwołanie wizyty lub odwołanie z naruszeniem terminu, o którym mowa w pkt 15, uprawnia Gabinet dodatkowo do odmowy udzielania dalszych świadczeń zdrowotnych w przyszłości, z wyłączeniem stanu nagłego zagrożenia zdrowia i życia.
22. 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.
23. W przypadku zaakceptowanych planów leczenia, opłata wnoszona przez Pacjent na poczet realizacji planu, stanowi zadatek w rozumieniu art. 394§1 k.c.
24. 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. Gabinet 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.
25. Proces udzielania świadczeń zdrowotnych rozpoczyna się w Rejestracji, gdzie Pacjenci zgłaszają się w celu zarejestrowania wizyty. Podczas rejestracji Pacjent zobowiązany jest okazać dokument tożsamości.
26. 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/fakturę.
27. 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.
28. 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.
29. W Rejestracji Pacjent zobowiązany jest złożyć oświadczenie dotyczące upoważnienia innych osób do zasięgnięcia informacji o stanie zdrowia i wglądu w dokumentację medyczną. Dodatkowo pacjent zobowiązany jest złożyć oświadczenie o zapoznaniu się z formularzem informacyjnym dot. zasad przetwarzania danych.
30. Zgoda na udzielenie zabiegu musi być złożona przez Pacjenta każdorazowo, przed jego rozpoczęciem. Odmowa podpisania formularza Zgody uprawnia Gabinet do odmowy udzielenia świadczenia, chyba że Pacjent znajduje się w stanie zagrażającym życiu lub zdrowiu.

31. W trakcie konsultacji lekarskiej Pacjent ma prawo do uzyskania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, dotyczących postawionej diagnozy, a także zaproponowanego leczenia.
32. 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. Rażące naruszenia porządku uprawniają Gabinet do skreślenia z listy Pacjentów.
33. Gabinet na rzecz Pacjentów naruszających porządek 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 zaostrzoną odpowiedzialnością karną Pacjenta oraz ściganiu popełnionego przestępstwa z oskarżenia publicznego.
34. 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.
35. W pracowniach RTG, zgodnie z obowiązującymi przepisami, badania wykonywane są wyłącznie na podstawie skierowania.
36. Dokumentacja medyczna lub wyniki badań (RTG) wydawane są przez pracowników Gabinetu, przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta lub osobie upoważnionej przez Pacjenta po weryfikacji tożsamości.
37. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmian grafików przyjęć, zakresu i cennika usług.
38. Odstąpienie od Umowy. Zmiana terminu realizacji Usługi
    - ⟶ Pacjent ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie usług stomatologicznych poprzez odwołanie rezerwacji terminu realizacji Usługi na minimum 24 godziny przed umówionym terminem jej realizacji, z zachowaniem prawa do otrzymania zwrotu wpłaconej zaliczki. W przypadku niedochowania terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym, pobrana zaliczka jest bezzwrotna.
    - ⟶ Zmiana terminu realizacji Usługi jest możliwa w zależności od dostępności wolnych terminów. Zmiany terminu Pacjent może dokonać kontaktując się z recepcją Neos stomatologia pod numerem: +48 663 713 136. Zmiana terminu realizacji Usługi nie powoduje konieczności ponownego uiszczenia opłaty administracyjnej.
    - ⟶ W przypadku odstąpienia przez Pacjenta od Umowy z zachowaniem terminu wskazanego w pkt. 1 powyżej, Neos Stomatologia dokona zwrotu uiszczonej przez Pacjenta zaliczki w terminie 7 dni roboczych od dnia odstąpienia.
    - ⟶ Zgodnie z artykułem 394 Kodeksu cywilnego, jeśli strona nie wykona umowy, druga strona może od niej odstąpić, zatrzymując zadatek, lub żądać jego podwójnej wysokości. W praktyce gabinetów stomatologicznych, regulaminy określają terminy, po których zadatek przepada w przypadku odwołania wizyty przez pacjenta. Zadatek jest formą zabezpieczenia dla gabinetu, rekompensującą stracony czas i potencjalnie utratę innego pacjenta.
39. Pacjent ma prawo złożyć reklamację w przypadku niewłaściwie wykonanej usługi w formie pisemnej kierując ją na adres mailowy: **kontakt@prettysmile.pl** lub drogą pocztową. Pismo reklamacyjne powinno zawierać:
    - ⟶ imię, nazwisko, PESEL i adres korespondencyjny zgłaszającego reklamację
    - ⟶ okoliczności reklamacji
    - ⟶ żądanie reklamującego informację o formie w jakiej Pacjent chce być informowany o odpowiedzi na reklamację
    - ⟶ podpis reklamującego

    Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana zgodnie ze wskazaną formą przez Pacjenta **w terminie 30 dni** od otrzymania zgłoszenia.