

**REGULAMIN**  
**udzielania świadczeń stomatologicznych**  
w Michno DentalMed sp.z.o.o

Podmiot leczniczy Michno DentalMed sp.z.o.o prowadzi działalność gospodarczą w Rybniku z siedzibą przy ul. Powstańców Śl 3/108 oraz oddziałem w Rybniku przy ul. Małachowskiego 25

Wyżej wymieniony podmiot jest spółką z.o.o i nie udziela świadczeń w ramach NFZ.

Celem działania podmiotu leczniczego Michno DentalMed sp.z.o.o jest udzielanie świadczeń zdrowotnych.

Regulamin określa organizację i porządek udzielania świadczeń zdrowotnych przez podmiot leczniczy Michno DentalMed sp.z.o.o.

Regulamin obowiązuje:

wszystkie osoby zatrudnione przez Michno DentalMed sp.z.o.o

. 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 45 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.

Dzień przed planowaną wizytą kontaktujemy się z Państwem telefonicznie w celu potwierdzenia spotkania. W przypadku braku kontaktu, wysyłamy sms z prośbą o potwierdzenie wizyty. W przypadku braku potwierdzenia wizyty do godz. 17 w dniu poprzedzającym spotkanie, wizytę traktujemy jako nieaktualną. W takiej sytuacji zapraszamy na spotkanie pacjenta z listy priorytetowej.

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 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 ankiety „Informacja 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. leczenie 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, scaling, 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.

## **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**

Umówioną wizytę na 60 min należy odwołać najpóźniej z 1 dniowym wyprzedzeniem. Wizytę dotyczącą implantacji należy odwołać na 7 dni roboczych przez zarezerwowaną wizytą.

Wizytę dłuższą (powyżej 60 min) należy odwołać na 3 dni robocze przez zarezerwowaną wizytą.

W przypadku, kiedy Pacjent potwierdzi wizytę, a następnie się na nią nie stawia, w zależności od rodzaju wizyty, na którą był umówiony przychodzi zastrzega sobie możliwość – będzie obciążony kwotą 50, 100 lub 150 zł, w zależności od zarezerwowanego czasu która zostanie mu doliczona do ceny następnej wizyty. Kwota ta stanowi stały koszt 1 godziny pracy gabinetu, niezależny od tego, czy zabieg się odbył, czy nie. W przypadku Pacjentów, którzy posiadają 3 lub więcej nieobecności na wizytach, Klinika zastrzega sobie możliwość odmówienia realizowania lub kontynuacji leczenia.

#### 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 Michno DentalMed sp.z.o.o, Pacjent ma prawo do :

- rzetelnej informacji o stanie zdrowia,
- poszanowania godności osobistej i uprzejmego traktowania przez personel medyczny,
- 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.

#### Obowiązki Pacjenta

Do obowiązków pacjenta zalicza się:

- przestrzeganie regulaminu porządkowego Michno DentalMed sp.z.o.o,
- przestrzeganie zaleceń lekarza,
- przestrzeganie higieny osobistej,
- przestrzeganie zakazu palenia tytoniu i spożywania alkoholu na terenie placówki,
- przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i ppoż.,

- posiadanie ważnych dokumentów.

#### 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,
- nie zgłasza się na wizyty kontrolne po zakończeniu leczenia
- Pacjent przerwał zaplanowane leczenie lub jednocześnie leczy zęby w innym gabinecie,
- nie stosuje się do zaleceń lekarza np. dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych oraz diety (np. po wybielaniu zębów),
- 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 mechanicznego uszkodzenia uzupełnień,
- cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami),
- ma postępujące zaniki kostne powodujące osiadanie protezy,
- uszkodził protezę poza jamą ustną,
- 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. szczękoscisk,
3. pęknięcie, złamanie zęba,
4. bolesność tkanek miękkich, obrzęk, ropień, krwiak, 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.
9. Wystąpienie powyższych powikłań może spowodować u Pacjenta między innymi:
10. dyskomfort i stres spowodowany bólem,
11. konieczność przyjmowania leków mających znaczenie u kierowców i kobiet w ciąży,
12. problemy z jedzeniem i mówieniem, problemy estetyczne,
13. nieplanowane wcześniej leczenie kanałowe zęba,
14. 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.

W przypadku leczenia protetycznego Pacjent może być poproszony jest o uiszczenie zadatku w wysokości 30% całkowitej wartości uzupełnienia protetycznego (na pierwszej wizycie protetycznej).

Pozostałą część odpłatności Pacjent wpłaca na ostatniej wizycie związanej z oddaniem pracy protetycznej.

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

#### Dokumentacja medyczna

W praktyce dokumentacja medyczna prowadzona jest w formie elektronicznej oraz tradycyjnej w postaci papierowej Karty Pacjenta. Ze zgodą na leczenie oraz klauzulą RODO można się zapoznać na naszej stronie internetowej

#### 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. 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:

- imię i nazwisko Pacjenta,
- numer PESEL,
- odręczny podpis Pacjenta lub opiekuna prawnego.

Jeżeli Pacjent nie będzie miał możliwości by osobiście zgłosić się po odbiór dokumentacji na podstawie pisemnego upoważnienia może wskazać do tego inną osobę. Upoważnienie musi zawierać następujące informacje:

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

3. Dokumentacja medyczna jest przygotowywana niezwłocznie – maksymalnie do 7 dni – od momentu otrzymania ustnej lub pisemnej prośby o jej udostępnienie. O gotowej do odbioru dokumentacji Pacjent jest powiadamiany telefonicznie.

4. Dokumentacja medyczna zostanie wydana po okazaniu dokumentu tożsamości.

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

6. Dokumentację medyczną można odebrać osobiście po ówczesnym poinformowaniu i uzgodnieniu terminu. Nie ma możliwości przesłania dokumentacji medycznej drogą e-mail lub pocztą.

Bezpieczeństwo i przetwarzanie danych osobowych

1. W Michno DentalMed sp.z.o.o. obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa Ochrony i Przetwarzania Danych Osobowych.

2. Administratorem danych osobowych jest Michno DentalMed sp.z.o.o. z siedzibą w Rybniku przy ul. Powstanców Śl 3/108

3. Michno DentalMed sp.z.o.o jest pod stałym nadzorem wizualnym, z wyłączeniem pomieszczeń sanitarnych.

4. Pacjent odpowiada za szkody wyrządzone na sprzęcie i meblach.

5. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez opieki na terenie Michno DentalMed sp.z.o.o.

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 Michno DentalMed sp.z.o.o z niewielkimi korektami i uaktualnieniami od dnia 29.04.2026r.