



Izabela Luft-Lis

REGULAMIN PRZYJĘĆ PACJENTÓW W GABINECIE AN-KADENT W NOWYM DWORZE MAZOWIECKIM

1. UMAWIANIE WIZYT

Rejestratorka zapisuje pacjentów zgłaszających się do gabinetu osobiście lub dzwoniących pod numery telefonów:

- a) 883-244-777;
- b) 790-501-777;
- c) 690-057-997.

Pacjenci zapisywani są zgodnie z kolejnością zgłoszeń. Po przeprowadzeniu przez rejestratorkę krótkiego wywiadu mającego na celu określenie celu wizyty, pacjent zostaje umówiony i rezerwuje mu się odpowiedni czas na wizytę stomatologiczną. Standardowa wizyta to czas 40-60 minut, kontrola 15 minut, konsultacja 20-30 minut, leczenie endodontyczne (kanałowe) lub protetyczne to czas do 120 minut (czasami dłużej). Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon ani w innym miejscu, niż bezpośrednio przy fotelu dentystycznym w gabinecie.

Rerestracja gabinetu stomatologicznego pracuje:

- pon.: 8:00-19:00
- wt.: 8:00-19:00
- śr.: 8:00-19:00
- czw.: 8:00-19:00
- pt.: 8:00-15:00
- sob.: 8:00-15:00

Dwa dni przed planowaną wizytą Pacjenci otrzymują sms-y wysyłane z systemu komputerowego przypominające o wizycie. Proszeni są w nich o ich potwierdzenie poprzez odesłanie wiadomości SMS o treści „POTWIERDZAM”. W przypadku niemożności stawienia się na wizytę w wyznaczonym terminie, Pacjenci proszeni są o odpowiednio WCZEŚNIEJSZE jej ODWOŁANIE (lub przełożenie na inny termin), by inne osoby oczekujące na przyjęcie w naszym gabinecie mogły skorzystać z wizyty. W przypadku NIE POTWIERDZENIA WIZYTY przez Pacjenta (do końca dnia, w którym otrzymał sms przypominający o wizycie) oraz braku kontaktu telefonicznego, zostanie ona AUTOMATYCZNIE ANULOWANA przez system, a na zwolnione miejsce zostanie zapisany kolejny Pacjent.

W przypadku Pacjentów nagłych i bólowych w miarę możliwości staramy się udzielać im doraźnej pomocy i wyznaczamy wizytę w najbliższym możliwym terminie.

2. PIERWSZA WIZYTA W NASZYM GABINECIE

Pacjent zgłaszający się na wizytę stomatologiczną zostaje poproszony o wypełnienie ankiety medycznej zawierającej dane do identyfikacji każdego Pacjenta (imię i nazwisko, adres, numer telefonu, PESEL - są to dane niezbędne do założenia karty choroby poradni stomatologicznej) oraz

informacje dotyczące stanu zdrowia. Rejestratorka po otrzymaniu wypełnionej ankiety medycznej zakłada Pacjentowi kartę choroby poradni stomatologicznej.

Po określeniu celu wizyty, przeprowadzeniu badania stomatologicznego i ewentualnie wykonaniu badań dodatkowych, lekarz ustala indywidualny plan leczenia oraz przedstawia wstępny kosztorys. Przed przystąpieniem do zabiegu Pacjenci wyrażają pisemną zgodę na wykonanie zabiegu stomatologicznego.

WAŻNE: Numer PESEL jest daną osobową podaną obowiązkowo przez Pacjenta w każdej placówce medycznej. Fakt, czy jest to wizyta komercyjna czy refundowana, nie ma znaczenia. Obcokrajowiec zamiast numeru Pesel powinien podać numer dokumentu tożsamości. Jeżeli pacjent nie chce podać tych danych, lekarz (w przypadku gdy nie mamy do czynienia ze stanem bezpośredniego zagrożenia życia i zdrowia ludzkiego, lub gdy zwłoka w udzieleniu świadczenia zdrowotnego mogłaby taki stan wywołać) ma prawo odmówić przyjęcia pacjenta.

3. PRZYJĘCIA PACJENTÓW W GABINECIE AN-KADENT

Pacjenci planowi przyjmowani są na wizytę według ustalonej wcześniej kolejności. Staramy się robić wszystko, aby nie było opóźnień w przyjmowaniu Pacjentów. Jednak okoliczności przeprowadzania zabiegów stomatologicznych u każdego Pacjenta są inne, w związku z czym mogą występować nieprzewidziane wcześniej wydłużenia czasowe planowanych wizyt. Dlatego prosimy, aby Pacjenci mieli przygotowaną rezerwę czasową na wizytę i ze zrozumieniem oraz cierpliwością podchodzili do występujących opóźnień.

Bezwzględne pierwszeństwo przyjęć mają Pacjenci zapisani na planowaną wizytę. Pacjenci objęci opieką naszego gabinetu stomatologicznego w przypadkach nagłych i bólowych w miarę możliwości i dostępności lekarzy otrzymają pomoc doraźną, a następnie zostaną zapisani na najbliższy możliwy termin.

Przed zabiegami Pacjenci informowani są o skutkach planowanego leczenia oraz proszeni są o wyrażenie pisemnej zgody na odpowiedni zabieg:

- leczenie endodontyczne;
- leczenie chirurgiczne, w tym leczenie implantologiczne;
- leczenie protetyczne;
- leczenie ortodontyczne;
- leczenie periodontologiczne;
- zabiegi z użyciem lasera stomatologicznego;
- sedacja wziewna (gaz rozweselający).

WAŻNE: Dziecko do ukończenia 16 lat może korzystać ze świadczeń tylko za zgodą i w obecności przedstawiciela ustawowego (np. rodzica) lub opiekuna faktycznego. O wszystkich sprawach związanych z leczeniem dziecka decydują wtedy wyłącznie przedstawiciele ustawowi (np. rodzice) lub opiekunowie faktyczni. Jeśli dziecko ukończyło 16 lat, po otrzymaniu od lekarza wyczerpującej i zrozumiałej informacji o swoim stanie zdrowia, ma prawo wyrazić zgodę na przeprowadzenie badania. Dziecko może się również nie zgodzić na dane świadczenie zdrowotne lub zażądać zaprzestania jego udzielania. Zgoda musi być wyrażona w formie pisemnej. Jeśli dziecko ma 16-18 lat i nie zgadza się na udzielenie świadczenia zdrowotnego, a jego przedstawiciel ustawowy (np. rodzic) ma odmienne zdanie, decyzję podejmuje sąd opiekuńczy.

Osoby przychodzące na wizytę stomatologiczną bez pełnoprawnego opiekuna nie będą przyjmowane!!!

4. LISTA REZERWOWA

Pacjenci zapisywani są według kolejności zgłoszeń. W przypadku braku pasujących terminów, Pacjent może zostać wpisany na listę rezerwową. Po zwolnieniu terminu przez Pacjenta planowego, termin proponowany jest osobom oczekującym na wizytę.

5. SPÓŹNIENIA NA WIZYTY

Dopuszczalne są spóźnienia Pacjentów wynoszące nie więcej niż 10 minut. Spóźnienia powyżej 10 minut traktowane są jako rezygnacja z wizyty. Lekarz może przyjąć spóźnionego pacjenta tylko wtedy, gdy uzna, że nie spowoduje to opóźnień wizyt kolejnych Pacjentów. Zakres zaplanowanej wizyty może zatem ulec zmianie. W przypadku nieprzyjęcia już spóźnionego Pacjenta, zostaje on przepisany na inny dogodny dla niego termin, a lekarz przyjmuje kolejnego Pacjenta z listy.

6. POWIKŁANIA

Przed zaplanowaniem leczenia stomatologicznego Pacjent musi być świadomy, że pomimo największej staranności lekarza stomatologa w trakcie leczenia może czasami dochodzić do niechcianych i nie podlegających reklamacji powikłań, jak np.:

- ból leczonego zęba bądź tkanek otaczających;
- szczękościsk;
- pęknięcie lub złamanie zęba;
- obrzęk, ropień, krwihak;
- krwawienie po zabiegu chirurgicznym;
- podwyższona temperatura ciała;
- złe samopoczucie;
- reakcje alergiczne na zastosowane leki;
- zaostrzenie współistniejących schorzeń.

Wystąpienie któregokolwiek z powikłań może powodować u Pacjenta m.in.: dyskomfort i stres spowodowany bólem, konieczność przyjmowania leków, problemy natury estetycznej, problemy z jedzeniem i mówieniem, nieprzewidziane wcześniej leczenie kanałowe, nieplanowaną ekstrakcję zęba i leczenie protetyczne.

Mimo, iż większość powikłań szybko mija, to nie należy planować wizyty w gabinecie stomatologicznym tuż przed ważnymi wydarzeniami czy uroczystościami.

7. REKOJMIA

Wszystkie zabiegi wykonane w naszym gabinecie objęte są gwarancją.

STOMATOLOGIA:

- 6 miesięcy na wypełnienia w zębach mlecznych;
- 12 miesięcy na wypełnienia w zębach stałych;
- 12 miesięcy na leczenie endodontyczne (gwarancja nie obejmuje leczenia powtórnego).

IMPLANTY I ELEMENTY IMPLANTÓW:

- Okres gwarancji na łączniki tytanowe wynosi 10 lat.
- Łączniki pełnoceramiczne objęte są 5 letnią gwarancją producenta.

PROTETYKA:

- prace protetyczne stałe (wkład koronowo-korzeniowy, inlay, onlay, korona, most licówka): 2 lata gwarancji;
- protezy ruchome, śluzówkowo-osiadające (akrylowe, nylonowe): 1 rok gwarancji;
- protezy ruchome, nieosiadające (protezy szkieletowe, teleskopowe): 1 rok gwarancji.

Czas gwarancji liczony jest od dnia wykonania pracy. Warunkiem gwarancji są **badania kontrolne** przeprowadzane w gabinecie co 6 miesięcy oraz **wizyty profilaktyczne** (usunięcie kamienia, osadu itd.) przeprowadzane minimum co 6 miesięcy. Jeśli Pacjent w momencie oddawania pracy protetycznej będzie posiadał inne braki zębowe, gwarancja nie będzie wydawana. Warunkiem otrzymania gwarancji na prace protetyczne jest konieczność uzupełnienia pozostałych braków zębowych w przeciągu 3-6 kolejnych miesięcy.

GWARANCJA NIE OBEJMUJE:

- prac tymczasowych (korony, mosty tymczasowe, protezy natychmiastowe osadzone bezpośrednio po usunięciu zębów, wymagające po pewnym czasie podścielenia);
- prac, przy wykonaniu których pacjent został poinformowany o ograniczonej gwarancji lub jej braku, a które zostały wykonane wyraźne życzenie Pacjenta;
- samodzielnie naprawianych prac protetycznych;
- wszelkich napraw prac protetycznych z wyjątkiem napraw gwarancyjnych;
- uzupełnień protetycznych oddawanych do użytku Pacjentowi w momencie istnienia innych braków zębowych nieuzupełnionych w przeciągu kolejnych 3-6 miesięcy.

NIE PODLEGAJĄ GWARANCJI USZKODZENIA POWSTAŁE W WYNIKU:

- **niedostatecznej higieny jamy ustnej;**
- nieprzestrzegania zaleceń lekarza dotyczących postępowania z uzupełnieniem protetycznym;
- **nieprzestrzegania zalecanych wizyt kontrolnych (zazwyczaj co 6 miesięcy, o ile lekarz nie zaleci inaczej);**
- nieszczęśliwych wypadków (urazy mechaniczne);
- naturalnego zaniku kości i zmian w przyzębiu;
- istniejącego schorzenia ogólnego, mającego niekorzystny wpływ na stan jamy ustnej (np. osteoporoza, cukrzyca).

8. ODPLATNOŚCI ZA USŁUGI STOMATOLOGICZNE

Za świadczone w gabinecie usługi stomatologiczne płatność następuje po każdej wizycie. Przyjmujemy płatności gotówkowe, karty płatnicze, płatności blik. Za leczenie protetyczne pobierana jest zaliczka na poczet wykonywanej pracy, której wysokość ustalana jest przez lekarza odpowiedzialnego za leczenie protetyczne i podawana do wiadomości Pacjenta (wysokość zaliczki zależna od całkowitego kosztu pracy protetycznej).