

# **Regulamin Organizacyjny dla Podmiotu Wellness Dentica NZOZ Sp.z o.o**

1. Regulamin określa organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych przez Podmiot Leczniczy.
2. Podmiot Leczniczy NZOZ Wellness Dentica Sp.z o. o ma swoją siedzibę przy ul. Bukowińska 22 a lok.11u, 02-703 Warszawa. Wpis do Księgi Rejestrowej o nr.000000196708,Oznaczenie organu W - 14
3. Regulamin obowiązuje:
  - wszystkie osoby zatrudnione przez przedsiębiorcę w ramach prowadzonej działalności leczniczej, niezależnie od podstaw prawnych zatrudnienia;
  - wszystkich pacjentów, którym udzielane są świadczenia zdrowotne.
4. Podstawowym celem podmiotu jest świadczenie usług zdrowotnych przez osoby do tego uprawnione na podstawie przepisów prawa.
5. Do podstawowych zadań podmiotu leczniczego Wellness Dentica NZOZ Sp.z o.o należą:
  - Prognozowanie i organizowanie działalności profilaktycznej i leczniczej oraz terapeutycznej.
  - Udzielane świadczeń osobom i podmiotom zainteresowanym na stałe lub okresowo, służących zachowaniu, poprawie i przywracaniu zdrowia jamy ustnej takich jak:
    - badanie i porada lekarska;
    - stomatologia dziecięca;
    - leczenie zachowawcze z endodoncją;
    - zabiegi z zakresu chirurgii stomatologicznej;
    - zabiegi z zakresu implantologii stomatologicznej;
    - zabiegi z zakresu protetyki stomatologicznej;
    - zabiegi z zakresu periodontologii;
    - zabiegi z zakresu ortodoncji;
    - diagnostyka rtg.

6. Podmiot leczniczy udziela ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych z zakresu leczenia specjalistycznego oraz leczenia stomatologicznego, także leczenia stomatologicznego dzieci i młodzieży do lat 18.
7. Zasady udzielania świadczeń stomatologicznych
  - Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon, ani w innym miejscu niż bezpośrednio przy fotelu dentystycznym w gabinecie.  
Podmiot leczniczy Wellness Dentica Sp. z o.o jest praktyką prywatną i nie udziela świadczeń w ramach NFZ.
8. Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentom w dni:  
poniedziałki, wtorki, środy, czwartki i piątki w godz. 09 - 21.00
9. Pomieszczenia placówki przystosowane są do przyjmowania osób na wózkach inwalidzkich.
10. Przyjmujemy zgłoszenia osobiste lub telefonicznie pod numerami:
  - 515 122 881 1
  - 22 353 08 80
11. Lekarz nie udziela konsultacji przez telefon ani nie podaje, jakie mogą być koszty udzielanych świadczeń.
12. Na pierwszej wizycie lekarz wypełnia kartę pacjenta oraz ankietę: Informacja dotycząca stanu zdrowia pacjenta.
13. Po zbadaniu pacjenta i zleceniu ewentualnych badań dodatkowych, lekarz dentysta ustala optymalny plan leczenia i wstępny kosztorys (dotyczy leczenia protetycznego). Na życzenie pacjenta lekarz może przedstawić alternatywne metody postępowania i alternatywny kosztorys.
14. Przed przystąpieniem do zabiegu Pacjent wyraża pisemną zgodę na zabieg, a w przypadku leczenia protetycznego akceptację kosztorysu i planu leczenia.
15. W przypadku leczenia protetycznego konieczne będzie wpłacenie przez pacjenta 50% całkowitej wartości uzupełnienia protetycznego (na pierwszej wizycie).
16. Umawianie i odwoływanie wizyt.

**Rezerwacja terminu stanowi umowę pomiędzy Podmiotem Leczniczym, a Pacjentem. Każda zarezerwowana wizyta oznacza pełne przygotowanie stanowiska zabiegowego i personelu. Oznacza to, że na każdą zarezerwowaną wizytę zostały zaangażowane personel i środki finansowe. Prosimy aby**

**terminy rezerwowanych wizyt były przemyślane, a odwołanie terminu w razie potrzeby, nie nastąpiło później niż 1 dzień przed planowaną wizytą.**

17. Kolejność przyjmowania pacjentów.

- **Pacjenci zapisani na wizytę mają bezwzględne pierwszeństwo. Staramy się robić wszystko, żeby nie było opóźnień w przyjmowaniu pacjentów. Zdarzają się sytuacje nieprzewidziane, niezależne od lekarza, które powodują, że zabiegi przedłużają się. W związku z powyższym prosimy aby pacjenci podchodzili ze zrozumieniem do kilkunastominutowych opóźnień.**
- **Pacjenci z bólem, niezapisani mogą liczyć na pomoc w tzw. wolnej chwili.**

18. Pacjent ma prawo do natychmiastowego uzyskania świadczeń zdrowotnych w przypadkach zagrożenia zdrowia lub życia.

19. Świadczenia na rzecz pacjentów są wykonywane przez personel posiadający odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia .

20. Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentom zgodnie z wymaganiami aktualnej wiedzy medycznej oraz z należytą starannością.

21. Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentowi w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom fachowym i sanitarnym.

22. Osoby udzielające pacjentowi świadczeń zdrowotnych kierują się zasadami etyki zawodowej.

23. Lekarze udzielający świadczeń zdrowotnych w podmiocie leczniczym, kierują na badania diagnostyczna lub konsultacje specjalistyczne przez wystawienie skierowania.

24. Do głównych zadań organizacyjnych wszystkich komórek org. należy:

- realizacja zadań podmiotu i celu, dla którego został on utworzony, określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz niniejszym Regulaminie;
- kompetentne wywiązywanie się z przyjętych obowiązków;
- dbałość o należyty wizerunek podmiotu leczniczego;
- przestrzeganie tajemnicy służbowej, kodeksów etyki zawodowej, karty praw pacjenta;
- wykonywanie innych czynności określonych w poszczególnych zarządzeniach lub poleceniach przełożonego.

25. Szczegółowy zakres zadań, praw i obowiązków pracowników zatrudnionych w przedsiębiorstwie podmiotu leczniczego określone są w procedurach opracowanych przez kierownika placówki.
26. Obowiązek nadzoru w zakresie prawidłowości i jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, zatrudnianie i zwalnianie personelu oraz wykonywanie w stosunku do nich uprawnień zwierzchnich, koordynacja pracy personelu medycznego zatrudnionego przez podmiot leczniczy oraz nadzór nad prawidłowością prowadzenia dokumentacji medycznej i przetwarzania danych w niej zawartych spoczywa na Kierowniku podmiotu Wellness Dentica Sp. z o.o.
27. Kierownikiem podmiotu jest Prezes Wellness Dentica Sp. z o.o.
28. Podmiot leczniczy prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określony w niniejszym Regulaminie, a także w ustawie z dnia o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
29. Podmiot leczniczy zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji medycznej.
30. Dokumentację udostępnia się na wniosek:
  - pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego, bądź osoby upoważnionej przez pacjenta; po śmierci pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia;
  - podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
  - ministra do spraw zdrowia, sądu, prokuratura, lekarza sądowego i rzecznika odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
  - organu rentowego oraz zespołu do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
  - zakładu ubezpieczeń, za zgodą pacjenta.

**Dokumentacja medyczna jest udostępniana:**

- do wglądu w siedzibie podmiotu leczniczego;
- poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii;

- poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeżeli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji.

Za udostępnienie dokumentacji medycznej w sposób określony w ust. 4 pkt 2 podmiot leczniczy pobiera opłatę w wysokości:

- za jedną stronę kopii dokumentacji medycznej – 0,30zł;
- za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej na elektronicznym nośniku danych, jeżeli dokumentacja medyczna prowadzona jest w postaci elektronicznej – 1,69zł.

Wysokość opłat ustalono z uwzględnieniem rzeczywistych kosztów ich udzielania.

31. Pacjentowi korzystającemu ze świadczeń zwrotnych udzielanych w ramach działalności prowadzonej przez podmiot leczniczy przysługują prawa przewidziane w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, a także w przepisach odrębnych.  
Informacja o prawach wskazanych w ust.1, uwzględniająca ograniczenia tych praw określone w przepisach prawa, udostępniona jest pacjentom w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych w formie pisemnej w miejscu ogólnodostępnym.
32. Kierownik podmiotu samodzielnie podejmuje decyzje dotyczące podmiotu leczniczego.
33. Podczas nieobecności Kierownika zastępuje go upoważniony przez niego pracownik.
34. Do obowiązków i uprawnień Kierownika należy:
  - organizowanie i kierowanie pracą podległych pracowników;
  - zapewnienie racjonalnego wykorzystania czasu pracy oraz sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem dyscypliny podległych pracowników;
  - zatrudniania i zwalniania pracowników.
35. Do obowiązków wszystkich pracowników należy:
  - uprzejme traktowanie przez personel medyczny oraz poszanowanie godności osobistej pacjentów;

- świadczenie usług zdrowotnych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej;
- rzetelnej informacji o stanie zdrowia.

36. Do obowiązków pacjenta należy:

- przestrzeganie regulaminu porządkowego podmiotu leczniczego;
- przestrzeganie zakazu palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu na terenie placówki;
- przestrzeganie zasad bezpieczeństwa oraz ppoż;
- podpisywanie wymaganych dokumentów;
- przestrzeganie zaleceń lekarza.

37. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do Kierownika podmiotu.

38. Pacjenci mają prawo zgłaszania uwag, wniosków i skarg osobom udzielającym im świadczeń zdrowotnych, jak i bezpośrednio kierować je do Kierownika placówki. Na życzenie pacjenta udzielana jest mu odpowiedź na piśmie.

39. Kierownik podmiotu zapewnia dostępność informacji o prawach pacjenta.

40. Rękojmia

Zgodnie z Art.627- 646 Kodeksu Cywilnego pacjentowi przysługuje rękojmia. W trosce o dobro pacjenta pracownicy i współpracownicy lecznicy stomatologicznej Wellness Dentica Sp.z o.o, wykonują swoje usługi na najwyższym poziomie. Udzielamy rocznej rękojmi na wykonane w gabinecie plomby (wypełnienia) oraz uzupełnienia protetyczne. Jeżeli w okresie rękojmi wypełnienie w zębie lub uzupełnienie protetyczne ulegnie deformacji, zmieni kolor lub swoje właściwości wówczas w ciągu 14 dni od zgłoszenia lub w terminie wymaganym przez proces technologiczny ( w przypadku uzupełnienia protetycznego) zostanie nieodpłatnie naprawione lub wymienione na nowe.

41. Skargi i reklamacje dotyczące działalności leczniczej rozpatruje lekarz stomatolog wskazany przez Kierownika podmiotu.

42. Reklamacja nie jest uwzględniana w przypadku gdy Pacjent:

- przerwał zaplanowane leczenie lub jednocześnie leczy zęby w innym gabinecie;
- nie stosuje się do zaleceń lekarza dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych oraz diety (np. po wybielaniu zębów);

- nie zgłasza się na wizyty kontrolne po zakończeniu leczenia;
- 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 uszkodzenia uzupełnień.
- cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami);
- ma postępujące zaniki kostne powodujące osiadanie protezy;
- uszkodził protezę poza jamą ustną;
- na prośbę pacjenta wykonano alternatywny, a nie optymalny plan leczenia.

#### 43. Powikłania niepodlegające reklamacji:

Przed zaplanowaniem leczenia pacjent musi być świadomy, że pomimo największej staranności lekarza w trakcie leczenia może dojść do niechcianych i nie podlegających reklamacji powikłań takich jak:

- ból leczonego zęba lub tkanek otaczających;
- szczękościsk;
- pęknięcie, złamanie zęba;
- bolesność tkanek miękkich, obrzęk, ropień, krwiak, przedłużone krwawienie (po zabiegach chirurgicznych);
- podwyższona temperatura ciała, złe samopoczucie;
- reakcja alergiczna na zastosowane leki;
- zaostrzenie współistniejących schorzeń;
- nadwrażliwość zębów po wybielaniu.

#### 44. Wystąpienie powyższych powikłań może spowodować u pacjenta między innymi:

- dyskomfort i stres spowodowany bólem;
- konieczność przyjmowania leków mających znaczenie u kierowców i kobiet w ciąży;

- problemy z jedzeniem i mówieniem, problemy estetyczne;
- nieplanowane wcześniej leczenie kanałowe zęba;
- nie przewidzianą wcześniej ekstrakcję zęba.

45. 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.

46. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania przez kierownika zakładu i jest udostępniony w miejscach ogólnodostępnych dla osób, których dotyczy.