

**Regulamin
gabinetu stomatologicznego dla dzieci
Żyrafa Zębala**

§1

Zasady ogólne

1. Niniejszy Regulamin reguluje podstawowe zasady korzystania z usług medycznych w gabinecie stomatologicznym dla dzieci Żyrafa Zębala (dalej Gabinet).
2. Gabinet prowadzony jest przez spółkę Medicadent Stomatologia Spółka z o.o. z siedzibą w Poznaniu.
3. Gabinet świadczy usługi w dwóch lokalizacjach:
 - a) w Poznaniu przy ul. Piątkowskiej 110a U2, 60-649 Poznań;
 - b) w Luboniu przy ul. Żabikowskiej 45/3, 62-030 Luboń.
4. Gabinet specjalizuje się w leczeniu stomatologicznym dzieci do 12 roku życia.
5. Personel Gabinetu składa się z lekarzy i asystentek wyspecjalizowanych w pracy z młodymi pacjentami.
6. Dziecko może być przyjęte wyłącznie w towarzystwie rodzica/opiekuna prawnego lub osoby upoważnionej pisemnie przez rodzica/opiekuna prawnego (dalej łącznie jako rodzic).
7. O wyborze metody leczenia i jego zakresie decyduje lekarz biorąc pod uwagę aktualną wiedzę medyczną i stan zdrowia pacjenta, po uzyskaniu zgody na leczenie, jeśli obowiązek taki wynika z przepisów prawa.
8. Szczegółowe informacje dotyczące usług medycznych świadczonych w Gabinecie oraz aktualnie obowiązujący cennik dostępne są na stronie internetowej Gabinetu www.zyrafazebala.pl.
9. Rodzic pacjenta zobowiązuje się do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
10. Za rzeczy wartościowe pozostawione w poczekalni personel Gabinetu nie odpowiada.

§2

Rejestracja na wizyty

1. Pacjent może zostać przyjęty na wizytę po wcześniejszej telefonicznej lub osobistej rejestracji na konkretny termin. Chęć umówienia wizyty można również zgłosić korzystając z mediów społecznościowych Gabinetu lub formularza dostępnego na stronie internetowej.
2. W sytuacjach nagłych, bólowych, pacjenci przyjmowani są tego samego dnia, w miarę możliwości przez lekarza prowadzącego. Jeśli jest to niemożliwe z przyczyn organizacyjnych, pacjent zostanie skierowany do innego lekarza. Pierwszeństwo wizyty przysługuje uprzednio umówionym pacjentom.
3. Wszystkie wizyty Gabinet potwierdza dzień wcześniej telefonicznie lub w drodze wysyłki wiadomości SMS.
4. Rodzic pacjenta zobowiązany jest powiadomić Gabinet o rezygnacji z wizyty lub niemożności jej odbycia z jakichkolwiek względów, z wyprzedzeniem przynajmniej 24 godzin. Rzeczona informacja powinna zostać przekazana osobiście, we wskazanych wyżej miejscach prowadzenia Gabinetu lub telefonicznie dzwoniąc na numery telefonów: 616006532 – Poznań; 616006536 – Luboń.

5. W przypadku niedochowania terminu określonego w pkt. 4 powyżej więcej niż raz, przy kolejnej wizycie pacjentowi zostanie doliczona opłata dodatkowa za nieodwołanie wizyty w terminie w wysokości 100 zł.
6. W przypadku niedostępności terminów, dla pacjentów, którym zależy na krótkim czasie oczekiwania na wizytę, prowadzona jest lista rezerwowa.
7. Pacjenci przyjmowani w Gabinetcie po raz pierwszy powinni stawić się przynajmniej 10 minut przed planowym rozpoczęciem wizyty, w celu dopełnienia niezbędnych formalności.
8. W przypadku spóźnienia na umówioną wizytę wynoszącym więcej niż 15 minut, Gabinet zastrzega sobie prawo jej odwołania. O odwołaniu wizyty każdorazowo decyduje lekarz ją przeprowadzający, biorąc pod uwagę w szczególności szacowany czas wizyty oraz kolejne umówione wizyty.
9. W przypadku spóźnienia, o którym mowa w pkt. 7 powyżej, jeśli jest to możliwe, wizyta może się odbyć tego samego dnia o późniejszej godzinie.
10. Spóźnienie, o którym mowa w pkt. 7 powyżej odnosi się do czasu rozpoczęcia wizyty, nie przyścia do Gabinetu.

§3

Zasady odbywania wizyt

1. Dla wszystkich nowych pacjentów Gabinet wprowadził możliwość odbycia wizyty adaptacyjnej, której głównym celem jest profilaktyka rozumiana jako oswojenie pacjenta z pomieszczeniami Gabinetu, sprzętem lekarskim i zminimalizowanie stresu podczas kolejnych wizyt. Wizyta adaptacyjna nie jest wizytą zabiegową.
2. W trakcie pierwszej wizyty lekarz sporządza plan leczenia i omawia go z rodzicem pacjenta. Przestrzeganie planu leczenia jest jednym z elementów wpływających na utrzymanie gwarancji, o której mowa w §5 poniżej. Plan leczenia może być na bieżąco korygowany w zakresie odpowiadającym aktualnemu stanowi zdrowia pacjenta.
3. Do gabinetu zabiegowego wraz z pacjentem może wejść i przebywać w nim w czasie trwania wizyty wyłącznie jeden rodzic.
4. Rodzic zobowiązany jest do zachowania niezakłócającego przebiegu wizyty, w tym czynności personelu medycznego.
5. Ze względów bezpieczeństwa sanitarnego, rodzic zobowiązany jest zająć miejsce wskazane przez personel medyczny.
6. Przez wzgląd na dobro pacjenta, niedozwolone jest korzystanie przez rodzica z telefonu komórkowego w trakcie trwania wizyty.
7. Przez wzgląd na dobro pacjenta, rodzic zobowiązany jest powstrzymać się od wygłaszania uwag lub komentarzy odnośnie do przebiegu wizyty, w czasie jej trwania. Ewentualne uwagi lub reklamacje rodzic może zgłosić bezpośrednio personelowi medycznemu po zakończeniu wizyty, bądź w drodze reklamacji.
8. Rodzic jest odpowiedzialny za dziecko podczas pobytu w poczekalni. Zobowiązany jest dbać o jego bezpieczeństwo i odpowiednie zachowanie, które nie może zakłócać pracy Gabinetu.
9. Rodzic jest również zobowiązany do pełnej współpracy z personelem Gabinetu, w szczególności w zakresie niezbędnym dla zapewnienia dobra pacjenta i powodzenia procesu leczenia.
10. Ze względu na dobro pacjentów, Gabinet nie realizuje zabiegów z pacjentami niewspółpracującymi, z wyjątkiem wyższej konieczności, w stanie bezpośrednio zagrażającym

życiu lub zdrowiu pacjentów, bądź za wyraźną i świadomą zgodą rodzica. Z wyjątkiem stanu bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia pacjenta, decyzja o wykonaniu zabiegu z pacjentem niewspółpracującym, w tym o jego przerwaniu, należy zawsze do lekarza i jest ostateczna.

11. W przypadku braku możliwości przeprowadzenia zabiegu w trakcie wizyty z powodu braku współpracy pacjenta lub rodzica, rodzic zobowiązany jest pokryć koszty gotowości sprzętu i personelu medycznego do wykonania usługi, w wysokości wskazanej w cenniku w polu *brak współpracy dziecka*.
12. W przypadku niemożności przeprowadzenia zabiegu w trakcie wizyty z powodu braku współpracy pacjenta, jeśli jest to wykonalne, pacjent może zostać skierowany na zabieg w sedacji. Jeśli jest to niemożliwe, pacjent może zostać skierowany na zabieg w narkozie.
13. Jeżeli, w przypadku, o którym mowa w ust. 12 powyżej, zabieg w sedacji jest możliwy do wykonania, z zastrzeżeniem odpowiednich postanowień §4 poniżej, oraz się powiedzie i zostanie wykonany w trakcie trwania umówionej pierwotnie wizyty, rodzic nie jest zobowiązany do uiszczenia opłaty wskazanej w cenniku w polu *brak współpracy dziecka*. W każdym innym przypadku, w tym skierowania pacjenta niewspółpracującego na zabieg w narkozie, uiszczenie tej opłaty jest wymagane.
14. Rodzic nie może wykonywać zdjęć lub nagrywać materiału wideo obrazującego wykonywany zabieg, bez uprzedniej zgody personelu medycznego obecnego w gabinecie. Rodzic ponosi pełną odpowiedzialność za sporządzone w ten sposób i przechowywane materiały.
15. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu będącego własnością Gabinetu przez pacjenta w trakcie trwania zabiegu lub w poczekalni, Gabinet obciąży rodzica pełnymi kosztami naprawy lub wymiany zniszczonego sprzętu, a rodzic zobowiązuje się do pokrycia tych kosztów.

§4

Sedacja

1. W Gabinetu wykonywane są zabiegi z użyciem podtlenku azotu (gazu rozweselającego).
2. Wizytę w sedacji poprzedza obowiązkowa wizyta konsultacyjna.
3. Trzy godziny przed planowanym zabiegiem w sedacji nie należy podawać dziecku żadnych napojów ani pożywienia. Jest to warunek konieczny do przeprowadzenia zabiegu w sedacji.
4. Szczegółowe informacje dotyczące przygotowania do zabiegu w sedacji przekazuje lekarz podczas wizyty konsultacyjnej.
5. Podczas wizyty konsultacyjnej rodzic wpłaca zaliczkę na poczet zabiegu w kwocie 200 zł. Kwota ta zostanie zaliczona na poczet ceny zabiegu.
6. W przypadku nieodbicia wizyty i nieodwołania jej z wyprzedzeniem przynajmniej 24 godzin, zaliczka, o której mowa w pkt. 5 powyżej nie podlega zwrotowi.
7. W przypadku, w którym w trakcie wizyty w sedacji rodzic podejmie decyzję o rezygnacji z niej, zobowiązany jest do uiszczenia pełnej kwoty za wizytę w sedacji tytułem zablokowania dostępności sprzętu i personelu.
8. Drugą i każdą kolejną wizytę w sedacji można umówić bez konieczności uprzedniej wizyty konsultacyjnej. W takim przypadku przedpłatę, o której mowa w ust. 5 powyżej, należy wpłacić na konto Medicadent Stomatologia Sp. z o.o. o numerze rachunku 83 1140 2062 0000 3657 3700 1003.

§5

Gwarancja

1. Gabinet udziela gwarancji na wypełnienia w zębach mlecznych na okres 6 miesięcy od dnia wykonania zabiegu, zaś w zębach stałych na okres roku od dnia wykonania zabiegu.
2. Przedmiotowa gwarancja obejmuje prawo do żądania naprawienia ewentualnych wad lub uszkodzeń wypełnienia wykonanego przez Gabinet, powstałych z przyczyn niezależnych od pacjenta, ujawnionych w w/w okresach gwarancyjnych, na koszt Gabinetu.
3. Warunkiem utrzymania gwarancji są regularne wizyty kontrolne, zgodne z planem leczenia oraz stosowanie się do zaleceń lekarza.
4. Gwarancja nie obejmuje lub nie obowiązuje w przypadku:
 - a) prac tymczasowych;
 - b) uszkodzeń powstałych w wyniku działania czynników zewnętrznych, w wyniku niestosowania się przez pacjenta do zaleceń lekarza lub w wyniku działań własnych pacjenta bądź osób trzecich;
 - c) poprawek lub napraw naniesionych przez lekarzy spoza Gabinetu;
 - d) odstąpienia przez pacjenta lub rodzica od wyleczenia pozostałych ubytków stwierdzonych w jamie ustnej pacjenta, w terminie do 3 miesięcy od dnia założenia wypełnienia objętego gwarancją;
 - e) uszkodzeń powstałych w wyniku zaniku kości lub innego schorzenia mającego niekorzystny wpływ na uzębienie;
 - f) zatajenia przez rodzica informacji na temat zdrowia pacjenta, mających lub mogących mieć znaczenie dla leczenia stomatologicznego w Gabinetcie.
5. Wszystkie postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio do wizyt gwarancyjnych.

§6

Reklamacje

1. Reklamacje może składać ustnie do kierownika Gabinetu, drogą e-mail na adres info@medicadent.com.pl lub pisemnie na adres Gabinetu wskazany w §1 pkt. 3 lit. a.
2. W treści reklamacji należy opisać jej podstawy ze wskazaniem jak największej ilości szczegółów, dowodów na jej poparcie, podać żądania oraz preferowaną formę kontaktu.
3. Reklamacje rozpoznawane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach Gabinet zastrzega sobie prawo przedłużenia powyższego terminu, o czym osoba składająca reklamację zostanie poinformowana ze wskazaniem daty jej rozpatrzenia.