



REGULAMIN KLINIKI STOMATOLOGICZNEJ AMBASADA UŚMIECHU W OPOLU

Umawianie pacjentów na wizytę.

Zajmujemy się wyłącznie leczeniem wcześniej zaplanowanym i omówionym z pacjentem na konsultacji specjalistycznej lub pierwszej wizycie w gabinecie. Na każdą wizytę należy zapisać się po wcześniejszym ustaleniu terminu wizyty telefonicznie lub osobiście. Pacjenci zapisywani są przez wykwalifikowaną i doświadczoną rejestratorkę w terminach zgodnie z kolejnością zgłoszeń. Rejestratorka po przeprowadzeniu wstępnego wywiadu lub po otrzymaniu informacji od lekarza dotyczących leczenia, szacuje ile czasu zarezerwować na wizytę. Na standardową wizytę przeznaczamy zazwyczaj 90 minut, na konsultację 30-45 minut, na wizytę endodontyczną (leczenie kanałowe) lub protetyczną od 60 do 120 minut. Pomiedzy przyjmowanymi pacjentami niezbędne są 5-10 minutowe przerwy potrzebne do zdezynfekowania i przygotowania gabinetu do przyjęcia kolejnego pacjenta. Nie zapisujemy pacjentów na wizyty krótsze niż 15 minut. **Lekarz nie udziela konsultacji dotyczących wariantów leczenia przez telefon, ani w innym miejscu niż bezpośrednio w gabinecie dentystycznym lub gabinecie konsultacyjnym** (możliwe są konsultacje i porady telefoniczne po zabiegach).

Potwierdzanie wizyt.

Każda wizyta potwierdzana jest 1 dzień wcześniej przed jej rozpoczęciem przez Rejestrację Kliniki, poprzez kontakt telefoniczny. W przypadku braku możliwości skontaktowania się, wysyłana jest wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie terminu wizyty. W przypadku braku jakiegokolwiek informacji zwrotnej **do godziny 18.00** dnia poprzedniego, umówiona wizyta zostaje skrócona do 15 minut lub anulowana. Anulowana zostaje wówczas, gdy Pacjent w przeszłości przynajmniej raz nie zgłosił się na umówioną wizytę nie informując o tym fakcie Rejestracji Kliniki. **Jeżeli z jakiegoś powodu nie mogą Państwo przybyć na umówioną wizytę prosimy jak najszybciej powiadomić o tym Rejestrację Kliniki.**

Kolejność przyjmowania pacjentów.

Bezwzględne pierwszeństwo mają osoby zapisane na wizytę. Zależy nam na dobrej organizacji pracy kliniki, szanujemy czas naszych pacjentów i staramy się nie dopuszczać do opóźnień w ich przyjmowaniu. Niestety czasami występują nieprzewidziane sytuacje i niektóre zabiegi się przedłużają (nawet standardowego leczenia nie można precyzyjnie zaplanować w określonych ramach czasowych). Może się więc zdarzyć, że zabieg się przedłuży i kolejny pacjent zostanie przyjęty z pewnym opóźnieniem, za co z góry przepraszamy i prosimy, abyście Państwo mieli przygotowaną odpowiednią rezerwę czasową na wizytę i ze zrozumieniem podchodzili do kilku czy kilkunastominutowych opóźnień. Oprócz wykonania zaplanowanych na dany dzień zabiegów możemy przyjmując ponadplanowo pacjentów z bólem zębem lub innym nagłym problemem (między wcześniej umówionymi pacjentami przy wygospodarowaniu rezerw czasowych) lub gdy zwolni się miejsce w grafiku (z powodu odwołania wizyty przez wcześniej umówionego pacjenta). Nasi „Stali Pacjenci” zostaną przyjęci w ciągu 48 godzin roboczych od momentu zgłoszenia problemu. Pozostałe osoby wymagające interwencji lekarskiej zapisujemy na najbliższy wolny termin lub na listę rezerwową, ewentualnie kierujemy do innego gabinetu stomatologicznego.

Pacjenci z bólem, awarią, pierwszorazowe wizyty w weekend.

Nie prowadzimy ostrego dyżuru dla pacjentów „bólowych” ani nagłych przypadków. Pierwszeństwo w przyjęciu mają osoby będące naszymi stałymi i długoletnimi pacjentami, którym staramy się nigdy nie odmawiać pomocy np. w przypadku powikłań bólowych lub wymagających szybkiej interwencji lekarza. Pacjenci ci są traktowani priorytetowo i opłacają zabiegi wg obowiązującego cennika. Wszystkich innych pacjentów pierwszorazowych i nie będących naszymi stałymi i systematycznymi klientami oraz nie zapisani w weekend z wyprzedzeniem obowiązują ceny o 30% wyższej niż ceny z cennika standardowego. Osoby z bólem lub awarią w miarę możliwości przyjmujemy w danym dniu między wcześniej umówionymi pacjentami lub pod koniec dnia pracy (przy wygospodarowaniu rezerwy czasowej, co czasami wiąże się z oczekiwaniem w poczekalni lub w domu pod telefonem).

Lista rezerwowa.

Aby przyspieszyć termin wizyty proponujemy zapisanie się na listę rezerwową. Z tej listy wpisujemy pacjenta na pierwsze miejsce zwolnione przez innego pacjenta.

Odwoływanie wizyt.

W interesie pacjenta jest powiadomienie gabinetu o rezygnacji z umówionej wizyty, albowiem opłata za nie odwołanie wizyty i zarezerwowany bez potrzeby czas lekarza wynosi 200,00 zł za każde 30 minut. Prosimy o odwołanie wizyty najpóźniej na 1 dzień przed planowaną wizytą a w nagłych wypadkach (np. choroba) w dniu wizyty kilka godzin wcześniej. Dzięki temu, inny Pacjent z listy rezerwowej lub z bólem/awarią będzie mógł skorzystać ze zwolnionego w grafiku miejsca. Dla osób, które dwukrotnie odwołały wizytę na mniej niż 24 godziny przed jej terminem i/lub nie stawiły się na jednej wizycie, warunkiem ustalenia kolejnej wizyty jest **wpłacenie 300-500 zł** zadatku z tytułu potwierdzenia rezerwacji wizyty. Zadatek jest zwracany na koniec leczenia, a w przypadku nie stawienia się na wizytę przepada. W przypadku, gdy zadatek

przypadnie, **warunkiem koniecznym ustalenia kolejnego terminu będzie ponowne jego wpłacenie w kwocie 300 – 500zł** w celu potwierdzenia rezerwacji terminu.

Dziękujemy.

Spóźnienia na wizytę.

Spóźnienia na wizytę powyżej 15 minut są traktowane jako rezygnacja z wizyty. Po tym czasie przyjmowany jest kolejny zapisany pacjent lub ponadplanowy pacjent z bólem.

Płatności.

W gabinecie stomatologicznym Ambasada Uśmiechu akceptujemy następujące formy płatności: **gotówka, karta płatnicza, karta kredytowa**, raty (po spełnieniu wymaganych formalności przed planowaną wizytą). Decyzja kredytowa uzależniona jest od oceny ryzyka i indywidualnej sytuacji Pacjenta i dopiero po pozytywnej decyzji kredytowej planowane są wizyty. Istnieje możliwość płatności przelewem (**przedpłaty**) jedynie w przypadku jeżeli przelew zostanie zaksięgowany na koncie bankowym kliniki przed wizytą – przynajmniej w dniu poprzedzającym wizytę. Oświadczam, że będę ponosił opłaty za wykonane usługi medyczne zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu wizyty.

Rękojmia.

W trosce o dobro pacjenta pracownicy i współpracownicy gabinetu wykonują swoje usługi z należytą starannością na najwyższym poziomie. Udzielamy 12 miesięcznej rękojmi na wykonane w gabinecie rekonstrukcje zębów (wypełnienia) oraz uzupełnienia protetyczne. Na wypełnienia wykonywane z użyciem mikroskopu i koferdamu udzielamy pięcioletniej rękojmi. Jeżeli w okresie rękojmi wypełnienie w zębie lub uzupełnienie protetyczne ulegnie deformacji, zmieni kolor lub swoje właściwości, wówczas do 30 dni od zgłoszenia zostanie nieodpłatnie naprawione lub wymienione na nowe.

Reklamacja nie jest uwzględniana w przypadku gdy pacjent:

- przerwał zaplanowane leczenie,
- nie stosuje się do zaleceń lekarza dotyczących higieny jamy ustnej,
- nie zgłasza się na wizyty kontrolne po zakończeniu leczenia co 6 miesięcy oraz na wizyty higienizacyjne,
- użytkuje lub przechowuje protezy niezgodnie z zaleceniami lekarza,
- samodzielnie lub z pomocą osób trzecich, 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 protez,
- uszkodził protezę poza jamą ustną.

Powikłania.

Przed zaplanowaniem leczenia stomatologicznego należy być świadomym, że mimo największej staranności lekarza w trakcie leczenia dochodzi czasami do niechcianych i nie podlegających reklamacji powikłań takich jak:

- ból zęba lub tkanek otaczających,
- szczękościsk,
- pęknięcie czy złamanie zęba,
- obrzęk, ropień, krwiak,
- krwawienie po zabiegu chirurgicznym,
- podwyższona temperatura, złe samopoczucie,
- reakcja alergiczna na zastosowane leki,
- zaostrzenie współistniejących schorzeń.

Wystąpienie powikłań może spowodować u pacjenta między innymi:

- dyskomfort i stres spowodowany bólem,
- konieczność przyjmowania leków mających znaczenie u kierowców i kobiet w ciąży,
- problemy natury estetycznej,
- problemy z jedzeniem i mówieniem,
- nieprzewidziane wcześniej leczenie kanałowe,
- nieplanowaną ekstrakcję zęba i leczenie protetyczne.

Chociaż większość z wymienionych powikłań szybko mija bez śladu nie należy planować wizyty u dentysty tuż przed ważnymi wydarzeniami takimi jak wyjazd na urlop czy rodzinna uroczystość.

Dobrze zorganizowana praca daje możliwość wykonywania świadczeń stomatologicznych na poziomie satysfakcjonującym w najwyższym stopniu zarówno pacjenta jak i cały personel gabinetu.

**ZAPRASZAMY DO WSPÓLPRACY !!!
ZESPÓŁ AMBASADY UŚMIECHU ☺**

Szczegółowe zasady udzielania świadczeń w podmiocie leczniczym Ambasada Uśmiechu Ortodoncja Stomatologia Implantologia, zostały ujęte w [Regulaminie Organizacyjnym](#).

Numer rachunku do przelewów 65 1140 2004 0000 3102 7848 8763