

# **REGULAMIN UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ STOMATOLOGICZNYCH W GABINECIE STOMATOLOGICZNYM NANODENT KIELCE**

Lekarz Stomatolog Maciej Ciesielski prowadzi działalność gospodarczą pod firmą NANODENT Maciej Ciesielski, ul. Barwinek 28, 25-150 Kielce, w ramach Indywidualnej Praktyki Lekarskiej działającej na podstawie zezwolenia wydanego przez Świętokrzyską Izbę Lekarską w Kielcach pod numerem 56-22-1959410, zwany dalej „NANODENT”, „Gabinet” lub „Lekarz”.

Niniejszy Regulamin wykonywania zabiegów w gabinecie stomatologicznym NANODENT Maciej Ciesielski, zwany dalej „Regulaminem”, stosownie do art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.2018.1025 t.j. ze zm.) - określa ogólne warunki umowy, na podstawie której Pacjent otrzymuje usługę w postaci leczenia stomatologicznego bądź dokonuje zakupu towaru, prawa i obowiązki Stron takiej transakcji, a także zasady odpowiedzialności Stron. Regulamin dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej <http://www.nanodent.pl/> oraz w siedzibie NANODENT Maciej Ciesielski ul. Barwinek 28, 25-150 Kielce.

## **§1**

1. NANODENT oświadcza, że ma wszystkie wymagane uprawnienia do udzielania świadczeń opieki zdrowotnej w rodzaju leczenie stomatologiczne.
2. NANODENT oświadcza, że pomieszczenia, w których zostanie przeprowadzone leczenie stomatologiczne spełniają wszystkie wymagania określone właściwymi przepisami prawa w tym wydanymi przez Ministra Zdrowia oraz są zaopatrzone w urządzenia i aparaty potrzebne do przeprowadzenia zabiegu.
3. NANODENT zobowiązuje się do przeprowadzenia leczenia stomatologicznego zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi mu metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością
4. Wszystkie konieczne do leczenia stomatologicznego przyrządy, aparaty, leki, środki opatrunkowe dostarcza NANODENT.
5. NANODENT specjalizuje się w stomatologii zachowawczej, endodoncji mikroskopowej, periodontologii, chirurgii stomatologicznej, protetyce, stomatologii dziecięcej, okluzji, ortodoncji i wybielaniu zębów.
6. Celem działania Gabinetu jest udzielanie świadczeń zdrowotnych służących zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu, poprawie zdrowia jamy ustnej, promocji zdrowia, higieny i profilaktyki.
7. Przyjęcia Pacjentów w Gabinetcie odbywają się w systemie planowanych wizyt umówionych wcześniej osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
8. Lekarz udziela konsultacji jedynie bezpośrednio przy fotelu dentystycznym w Gabinetcie.
9. W przypadkach nagłych wizyta wyznaczana jest w najbliższym możliwym terminie.

## **§ 2**

1. Podczas konsultacji medycznej, Lekarz udziela Pacjentowi lub jego ustawowemu przedstawicielowi przystępnej informacji o jego stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu.

2. Lekarz przeprowadza badanie lub udziela innych świadczeń zdrowotnych, po wyrażeniu zgody przez Pacjenta.
3. Jeżeli Pacjent jest małoletni lub niezdolny do świadomego wyrażenia zgody, wymagana jest zgoda jego przedstawiciela ustawowego.
4. W przypadku osoby całkowicie ubezwłasnowolnionej zgodę wyraża przedstawiciel ustawowy tej osoby. Jeżeli osoba taka jest w stanie z rozeznaniem wypowiedzieć opinię w sprawie badania, konieczne jest ponadto uzyskanie zgody tej osoby.
5. Jeżeli Pacjent ukończył 16 lat, wymagana jest także jego zgoda.
6. Jeżeli jednak małoletni, który ukończył 16 lat, osoba ubezwłasnowolniona albo pacjent chory psychicznie lub upośledzony umysłowo, lecz dysponujący dostatecznym rozeznaniem, sprzeciwia się czynnościom medycznym, poza zgodą jego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego albo w przypadku niewyrażenia przez nich zgody wymagane jest zezwolenie sądu opiekuńczego.
7. Zgoda osób wymienionych w ust. 2, 3 i 4 może być wyrażona ustnie albo nawet poprzez takie ich zachowanie, które w sposób niebudzący wątpliwości wskazuje na wolę poddania się proponowanym przez lekarza czynnościom medycznym.
8. Lekarz może wykonać czynności, o których mowa w ust. 2, bez zgody przedstawiciela ustawowego pacjenta bądź zgody właściwego sądu opiekuńczego, gdy zwłoka spowodowana postępowaniem w sprawie uzyskania zgody groziłaby pacjentowi niebezpieczeństwem utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia. W takim przypadku lekarz ma obowiązek, o ile jest to możliwe, zasięgnąć opinii drugiego lekarza, w miarę możliwości tej samej specjalności. O wykonywanych czynnościach lekarz niezwłocznie zawiadamia przedstawiciela ustawowego, opiekuna faktycznego lub sąd opiekuńczy.
9. Gabinet zastrzega sobie prawo do niewykonania usługi Klientowi, którego stan wskazuje na spożycie alkoholu lub użycie innych środków odurzających.
10. W szczególnie uzasadnionych wypadkach lekarz może nie podjąć się lub odstąpić od leczenia Pacjenta, z wyjątkiem przypadków nie cierpiących zwłoki. Nie podejmując leczenia lub odstępując od leczenia, lekarz winien wskazać Pacjentowi inną możliwość uzyskania pomocy stomatologicznej.
11. Za szczególnie uzasadnione przypadki należy rozumieć, w szczególności sytuacje gdy Pacjent:
  - a) nie stosuje się do zaleceń Lekarza, w szczególności dotyczących higieny jamy ustnej lub protez ruchomych,
  - b) nie stosuje się do zaleceń określonych w Informacji dotyczącej danego zabiegu lub zgodzie pacjenta na wykonanie danego zabiegu,
  - c) przerwie zaplanowane leczenie,
  - d) nie zgłasza się na wizyty kontrolne wyznaczone w trakcie trwania leczenia,
  - e) w sposób rażący narusza godność lekarza lub personelu Gabinetu lub innych Pacjentów Gabinetu,
  - f) narusza którykolwiek z obowiązków określonych w § 6 ust. 2 Regulaminu Udzielania Świadczeń Stomatologicznych w Gabinetecie Stomatologicznym NANODENT Kielce i pomimo, wezwania go do jego/ich przestrzegania, wezwanie to jest bezskuteczne.
12. W przypadkach określonych w ust. 11, NANODENT uprawniony jest do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.
13. W przypadku gdy do rozwiązania umowy o udzielanie świadczeń stomatologicznych dojdzie z przyczyn określonych w ust. 11, Pacjent zobowiązany jest do uregulowania należności za leczenie wykonane do dnia rozwiązania umowy. Jeżeli NANODENT poniósł koszty związane z zakupem materiałów niezbędnych do realizacji przedmiotu umowy, Pacjent zobowiązany jest do uiszczenia ich wartości.

1. Na pierwszą wizytę należy przybyć z 10-cio minutowym wyprzedzeniem w celu wypełnienia Wywiadu medycznego i innych niezbędnych do udzielenia świadczenia dokumentów oraz podanie danych umożliwiających identyfikację Pacjenta. W tym celu Pacjent jest proszony o okazanie dokumentu tożsamości
2. Gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania zabiegu, w przypadku gdy Pacjent odmówi wypełnienia i podpisania Wywiadu Medycznego lub odmówi podpisania zgody na zabieg.
3. Odpowiedzialność za prawidłowość, kompletność i prawdziwość informacji podanych w formularzu Wywiadu Medycznego i innych dokumentach wypełnianych przez Pacjenta ponosi wyłącznie Pacjent. W sytuacji gdy Pacjent w opisanych wyżej dokumentach poda nieprawdę lub zatai prawdę lub podane dane nie będą kompletne, NANODENT zwolniony jest z odpowiedzialności z tytułu udzielonego świadczenia zdrowotnego, w sytuacji gdy podanie nieprawdziwych danych, zatajenie prawdy lub udzielenie niekompletnych danym miało wpływ na prawidłowość wykonanego świadczenia zdrowotnego.
4. Gabinet może odmówić wykonania zabiegu, jeżeli w ocenie Gabinetu stan zdrowia Pacjenta sprzeciwia się przeprowadzeniu zabiegu, a także z innych uzasadnionych przyczyn zdrowotnych.
5. Jeśli Gabinet odmówi wykonania zabiegu z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności w przypadku odmowy wypełnienia i podpisania formularza Wywiadu Medycznego, zatajenia przeciwwskazania do wykonania danego zabiegu, które zostaną ujawnione przez Gabinet przed lub w trakcie zabiegu, Gabinet może rościć prawa do zwrotu kosztów przygotowania do zabiegu.
6. Umówioną wizytę należy odwołać najpóźniej z 1 dniowym wyprzedzeniem.
7. Nie dopuszcza się zmiany umówionego zabiegu przez Pacjenta na inny, bez uprzedniej zgody Gabinetu.
8. W przypadku gdy pacjent nie odwoła wizyty zgodnie z postanowieniami ust. 6, a mimo to nie pojawi się, ustalenie kolejnego terminu może odbyć się tylko osobiście oraz wymagać będzie pozostawienia zadatku w wysokości 200 zł. W razie udzielenia świadczenia zadatek ulega zaliczeniu na poczet wynagrodzenia za wykonane leczenie stomatologiczne. W przypadku określonym w zd. 1 niniejszego ustępu zadatek przepada.
9. Gabinet dokłada wszelkich starań, aby Pacjenci byli przyjmowani zgodnie z wyznaczonym czasem. Niestety występują niezależne od Gabinetu sytuacje, które powodują przedłużanie się zabiegów. Z tego względu Gabinet prosi Pacjentów o wyrozumiałość przy kilkunastominutowych opóźnieniach.

#### §4

1. Wykonanie każdego zabiegu poprzedzone jest konsultacją specjalistyczną.
2. Podczas wizyty lekarz ustala optymalny plan leczenia, przedstawia alternatywne metody postępowania.
3. Konsultacje i zabiegi wykonywane są według cennika ustalonego przez Gabinet, obowiązującego w dniu wykonania usługi, o ile postanowienia umowy zawartej z Pacjentem nie stanowią inaczej.
4. Cennik usług stomatologicznych jest wywieszony w widocznym miejscu w siedzibie Gabinetu oraz na stronie internetowej [www.nanodent.pl](http://www.nanodent.pl).
5. Wszelkie ceny podane w cenniku oraz na stronie internetowej [www.NANODENT.pl](http://www.NANODENT.pl) są cenami brutto i są wyrażone w złotych polskich.
6. Dokładne ustalenie ceny zabiegu następuje podczas kwalifikacji Pacjenta do zabiegu.
7. Na życzenie Klienta przed podjęciem leczenia może zostać sporządzony jego kosztorys.
8. Jeżeli w toku wykonywania leczenia stomatologicznego zajdzie konieczność przeprowadzenia zabiegów, które nie były przewidziane w kosztorysie leczenia

stomatologicznego, a których wykonanie jest niezbędne do osiągnięcia celów leczenia i których konieczności nie można było przewidzieć w chwili sporządzania kosztorysu, NANODENT ma prawo do podwyższenia wynagrodzenia, o koszt wykonania zabiegów dodatkowych, skalkulowanych w oparciu o cennik tych zabiegów obowiązujący w dniu ich wykonania, na co Pacjent wyraża zgodę.

## §5

1. Dokumentacja, w tym dokumentacja medyczna Pacjenta jest własnością Gabinetu.
2. Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń.
3. Gabinet udostępnia dokumentację medyczną:
  - a) Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu bądź osobie upoważnionej pisemnie przez Pacjenta,
  - b) podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji Pacjenta na mocy odpowiednich przepisów prawa.
4. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
  - 1) do wglądu, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia, w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych, z wyłączeniem medycznych czynności ratunkowych, z zapewnieniem pacjentowi lub innym uprawnionym organom lub podmiotom możliwości sporządzenia notatek lub zdjęć;
  - 2) przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku;
  - 3) przez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta;
  - 4) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
  - 5) na informatycznym nośniku danych.
5. Zdjęcia rentgenowskie wykonane na kliszy, przechowywane przez Gabinet, są udostępniane za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu.
6. Przez wyciąg rozumie się skrótowy dokument zawierający wybrane informacje lub dane z całości dokumentacji medycznej; przez odpis dokument wytworzony przez przepisanie tekstu z oryginału dokumentacji medycznej z wiernym zachowaniem zgodności co do treści z oryginałem. Kopią jest natomiast dokument wytworzony przez odwzorowanie oryginału dokumentacji medycznej, w formie kserokopii albo odwzorowania cyfrowego (skanu).
7. Opłatę za udostępnienie dokumentacji medycznej w przypadkach, określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U.2017.1318 t.j. ze zm.), ustala Gabinet.

## §6

1. W czasie korzystania z usług będących w ofercie Gabinetu, Pacjent ma prawo do:
  - a) poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania przez personel Gabinetu,
  - b) zachowania w tajemnicy przez personel Gabinetu danych Pacjenta dotyczących w szczególności stanu zdrowia, przeprowadzanych zabiegów i ich przebiegu,
  - c) świadczenia usług przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej,
  - d) wyrażania zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach.
2. Do obowiązków Pacjenta należy:
  - a) przestrzeganie Regulaminu wykonywania zabiegów w Gabinetecie,

- b) poszanowanie godności i uprzejme traktowanie personelu Gabinetu i innych Pacjentów Gabinetu,
  - c) przestrzeganie zasad higieny osobistej,
  - d) posiadanie ważnych dokumentów pozwalających zidentyfikować tożsamość,
  - e) przestrzeganie zasad bezpieczeństwa,
  - f) przestrzeganie zakazu palenia tytoniu, spożywania alkoholu na terenie Gabinetu oraz zażywania innych substancji w wyniku których, mogłoby dojść do zagrożenia zdrowia lub życia Pacjenta w związku z zabiegami, ryzyka jakichkolwiek powikłań podczas i po zabiegu,
  - g) przestrzeganie zaleceń personelu Gabinetu
3. Klient, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania usług w Gabinetecie ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do NANODENT Maciej Ciesielski.

## §7

1. Usługi stomatologiczne w NANODENT są wykonywane na najwyższym poziomie przez wykwalifikowany personel.
2. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, usługi stomatologiczne podlegają reżimowi odpowiedzialności przewidzianej w art. 627- 646 albo w art. 734 – 751 w związku z art. 750 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.2018.1025 t.j. ze zm.), w zależności od wykonywanego zabiegu.
3. Reklamacja nie jest uwzględniana w przypadku gdy pacjent:
  - a) nie stosuje się do zaleceń lekarza, w szczególności dotyczących higieny jamy ustnej i protez ruchomych,
  - b) nie stosuje się do zaleceń określonych w zgodzie pacjenta na wykonanie danego zabiegu,
  - c) przerwie zaplanowane leczenie,
  - d) nie zgłasza się na wizyty kontrolne wyznaczone po zakończeniu leczenia,
  - e) nie wykona odbudowy protetycznej zęba po leczeniu kanałowym,
  - f) użytkuje lub przechowuje protezy niezgodnie z zaleceniami lekarza,
  - g) dokona naprawy w innym Gabinetecie,
  - h) samodzielnie dokonuje korekt, przeróbek, napraw uzupełnienia protetycznego,
  - i) ulegnie wypadkowi w wyniku którego doszło do uszkodzenia uzupełnień,
  - j) ma postępujące zaniki kostne powodujące osiadanie protez,
  - k) uszkodzi protezę poza jamą ustną,
  - l) cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami),
4. Reklamacja nie jest uwzględniana również w przypadku:
  - a) uszkodzeń powstałych w wyniku naturalnego zaniku kości i zmian w przyzębiu,
  - b) prac tymczasowych (koron, mostów itd.),
  - c) protez tymczasowych,
  - d) prac, przy których pacjent został poinformowany o konieczności wyboru innej metody leczenia,
  - e) prac, które zostały wykonane na wyraźne życzenie pacjenta i został on poinformowany o braku lub ograniczonej odpowiedzialności,
  - f) chęci zmiany koloru, kształtu po zakończeniu (zacementowaniu) pracy protetycznej, wcześniej zaakceptowanej przez pacjenta,
  - g) stanów zapalnych zębodołu po ekstrakcji zęba,
  - h) przebarwień od nikotyny, kamienia nazębnego, wynikających z zaniedbań higienicznych,
  - i) wad powstałych wskutek czynników zewnętrznych i uszkodzeń mechanicznych (np. podczas wypadków komunikacyjnych).

5. Mimo najwyższej staranności usług w trakcie leczenia może dojść do powikłań, w szczególności takich jak:
  - a) ból leczonego zęba lub tkanek otaczających,
  - b) szczękocisk,
  - c) obrzęk, krwiak,
  - d) pęknięcie, złamanie zęba,
  - e) krwawienie po zabiegu chirurgicznym,
  - f) reakcja alergiczna na zastosowane leki,
  - g) złe samopoczucie i podwyższona temperatura ciała.
6. Wymienione wyżej powikłania nie są podstawą do reklamacji. Większość wymienionych powikłań powstaje bardzo rzadko, a dolegliwości z nimi związane szybko ustępują. Gabinet prosi jednak o nieumawianie wizyt przed ważnymi wydarzeniami, np. wyjazdem, urlopem czy rodzinną uroczystością. reakcja alergiczna na zastosowane leki.
7. Wystąpienie powyższych powikłań może spowodować u Pacjenta między innymi:
  - a) dyskomfort i stres spowodowany bólem
  - b) konieczność przyjmowania leków mających znaczenie u kierowców i kobiet w ciąży;
  - c) problemy z jedzeniem i mówieniem, problemy estetyczne;
  - d) nieplanowane wcześniej leczenie kanałowe zęba;
  - e) nie przewidzianą wcześniej ekstrakcję zęba.

## §8

1. Gabinet jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”) danych osobowych Pacjenta.
2. Dane osobowe Pacjenta są przetwarzane przez Gabinet w celu świadczenia usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Gabinet samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami.
3. Dane osobowe Pacjenta mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją.
4. Gabinet zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwi Pacjentowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych.
5. Gabinet będzie przetwarzał dane osobowe Pacjenta przez czas niezbędny do świadczenia usług stomatologicznych, a po udzieleniu świadczeń dane te będą przetwarzane, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi w szczególności przez okres niezbędny do wygaśnięcia wszelkich roszczeń Pacjenta, którego dane dotyczą lub Gabinetu.
6. Dane osobowe Pacjenta nie będą służyły do zautomatyzowanego podejmowania decyzji i nie będą wykorzystywane do profilowania Pacjenta.
7. Podanie przez Pacjenta danych jest wymogiem prawnym i jest niezbędne do świadczenia przez Gabinet usług stomatologicznych.
8. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Pacjent powinien kierować na adres: NANODENT Maciej Ciesielski, ul. Barwinek 28, 25-150 Kielce, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

9. Pacjent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących.
10. Pacjent ma także prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jako organu nadzorczego.

Oświadczam, że zapoznałem/am się z treścią niniejszego Regulaminu, kwituję jego odbiór i zobowiązuję się do jego przestrzegania.

Kielce, dnia ..... czytelny podpis .....  
imię i nazwisko