

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH

Welldent Centrum Stomatologiczne Anna i Kornel Dobosz s.c.

Zwany dalej „Regulaminem” aktualny na dzień 01.01.2021

Preambuła

1. Niniejszy Regulamin określa dokładne zasady świadczenia usług medycznych przez Welldent Centrum Stomatologiczne Anna i Kornel Dobosz s.c. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Kukuczki 5/9, 50- 570 Wrocław, NIP: 8992693446 REGON: 021267824, zwanej dalej WELLDENT
2. Celem działalności WELLDENT jest udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych oraz promocja zdrowia i prowadzenie edukacji prozdrowotnej.
3. Zadaniem WELLDENT są:
 - udzielanie świadczeń zdrowotnych,
 - promocja zdrowia oraz edukacja zdrowotna pacjentów,
 - badanie stanu zdrowia pacjentów,
 - udzielanie porad lekarskich,
 - wydawanie opinii i orzeczeń dotyczących stanu zdrowia pacjentów centrum stomatologicznego.
4. Rodzaj i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych.

WELLDENT prowadzi działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne pod adresem: Kukuczki 5/9, 50-570 Wrocław.

Realizujemy cele i zadania, o których mowa w pkt 2 i 3, zapewniamy pacjentom podstawową i specjalistyczną opiekę zdrowotną realizowaną zgodnie ze sztuką medyczną i na właściwym poziomie. Zapewniamy w swoim zakresie diagnostykę i ciągłość leczenia.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w przepisach prawa, Ustawie bądź w niniejszym paragrafie:
 - WELLDENT –miejsce udzielania przez Usługodawcę świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjentów;
 - Pacjent – osoba fizyczna zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystającą ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Usługodawcę; w tym korzystająca z zasobów Strony Internetowej na zasadach i w zakresie przewidzianym w Regulaminie.
 - Regulamin – niniejszy Regulamin;
 - Usługodawca – należy przez to rozumieć WELLDENT
 - Strona – należy przez to rozumieć Usługodawcę oraz Pacjenta;
 - Konsultacja telefoniczna – świadczenia zdrowotne (medyczne) wykonywane przez WELLDENT na rzecz Pacjenta na odległość za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, bez bezpośredniego badania Pacjenta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Usługa telemedycyny jest udzielana tylko w przypadku konsultacji z lekarzem w uzasadnionych przypadkach – po odbyciu stacjonarnej wizyty w siedzibie WELLDENT.
 - Usługa medyczna/Świadczenie zdrowotne – świadczenie zdrowotne, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2190 z późn. zm.), czyli działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;

- Wizyta stacjonarna (Wizyta) – opisany w niniejszym Regulaminie, czas, forma i miejsce spotkania w celu świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta Świadczeń zdrowotnych.
- Serwis – strona internetowa prowadzona pod adresem internetowym: welldent.pl

§ 2

Rejestracja na wizytę

1. Usługodawca zapewnia rejestrację pacjentów:
 - telefonicznie pod nr +48 604239539 lub +48 71 7336061
 - mailowo pod adresem : recepcja@welldent.pl
 - za pośrednictwem rejestracji on- line przez serwis Znany Lekarz
2. Płatność za Wizyty następuje po odbyciu Wizyty.
3. Usługodawca akceptuje płatność:
 - Kartą płatniczą/kredytową
 - Blik.
 - lub gotówką w rejestracji.
4. Przed przystąpieniem do udzielania świadczeń Pacjent zobowiązany jest udzielić personelowi udzielającemu świadczeń wszelkich informacji i wyjaśnień, jakie będą niezbędne dla zapewnienia należytej realizacji świadczeń zdrowotnych, w tym w szczególności okazać posiadaną dokumentację medyczną wraz z wynikami badań.
5. Warunkami udzielenia świadczeń zdrowotnych są:
 - rejestracja wizyty zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
 - wyrażenie przez Pacjenta/jego przedstawiciela ustawowego, świadomej zgody na udzielanie świadczeń zdrowotnych oraz zapoznanie się z klauzulą RODO,
 - udzielenie przez Pacjenta informacji, o których mowa w ust. 4;
 - pozytywnej kwalifikacji Pacjenta.

6. Świadczenia zdrowotne udzielane są w:

- Poniedziałek: 8:00 – 20:00
- Wtorek: 8:00 – 20:00
- Środa: 8:00 – 20:00
- Czwartek: 8:00 – 20:00
- Piątek: 8:00 – 20:00

7. Pacjent zobowiązany jest do kontaktu z WELLDENT w dniach i godzinach jego pracy.

8. Przyjęcia pacjentów odbywają się w terminach uzgodnionych z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym.

9. Proces rejestracji:

- Identyfikacja potrzeb pacjenta;
- Ustalenie dogodnego i możliwego terminu wizyty;
- Ewidencja wybranych danych osobowych: imię i nazwisko, PESEL, adres, nr telefonu, adres e-mail.

10. Brak podania przez Pacjenta danych osobowych może uniemożliwić skuteczne umówienie Wizyty.

11. W momencie rejestracji wizyty świadczonej przez Usługodawcę, Pacjent akceptuje treść niniejszego Regulaminu.

12. Obowiązkiem Pacjenta jest zapoznanie się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.

13. Przy pierwszej wizycie w podmiocie leczniczym WELLDENT Pacjent podczas dokonywania czynności rejestracyjnych zobowiązany jest także wypełnić:

- szczegółowy formularz dotyczący stanu zdrowia pacjenta lub szczegółowy formularz dotyczący stanu zdrowia pacjenta niepełnoletniego (wypełnia rodzic lub opiekun)

- oświadczenie o wyrażeniu zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenie innego świadczenia zdrowotnego, na zasadach określonych w rozdziale 5 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Brak takiej zgody wyłącza możliwość udzielenia świadczenia zdrowotnego
- oświadczenie o upoważnieniu osoby bliskiej do uzyskiwania dokumentacji, ze wskazaniem imienia i nazwiska osoby upoważnionej, albo oświadczenie o braku takiego upoważnienia. Niewypełnienie oświadczenia przez Pacjenta oznacza odmowę udzielenia upoważnienia;
- oświadczenie o przetwarzaniu danych osobowych w celu udzielenia świadczenia medycznego. Brak oświadczenia wyłącza możliwość udzielenia świadczenia zdrowotnego.

14. Pacjent korzystający Ze świadczeń medycznych oświadcza, że zapoznał się z informacjami dotyczącymi przetwarzania Jego danych osobowych przez administratora danych. Potwierdza, że zrozumiał przekazane mu informacje, a wszelkie wątpliwości w tym zakresie zostały mu wyjaśnione.

15. Wszystkie Regulaminy i Informacje dla pacjenta znajdują się w Serwisie welldent.pl a także są dostępne do wglądu w siedzibie

16. W przypadku zagrożenia epidemiologicznego, Pacjenci zobowiązani są do poinformowania WELLDENT przed przybyciem na umówioną wizytę o:

- nałożonej izolacji lub odbywaniu kwarantanny;
- objawach niepożądanych tj. gorączka powyżej 38C, kaszel, uczucie duszności.

17. Usługodawca zdecyduje o tym, czy wizyta może zostać zrealizowana.

§ 3

Zarządzanie wizytami

1. Rezerwacja pierwszorazowej i każdej następnej wizyty stacjonarnej odbywa się telefonicznie, poprzez kontakt mailowy lub za pomocą rejestracji on-line.
2. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany terminu wizyty lub jej odwołania. W przypadku konieczności odwołania wizyty z przyczyn leżących po stronie placówki (np. niedyspozycja personelu), Pacjentowi przysługuje możliwość zmiany terminu wizyty bez dodatkowych kosztów.
3. O ewentualnej zmianie terminu wizyty lub jej odwołania Pacjent jest informowany telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
4. W przypadku problemów technicznych występujących z korzystaniem z rejestracją w serwisie internetowym powinien kontaktować się elektronicznie z rejestracją poprzez adres mailowy recepcja@welldent.pl
5. Zmiana terminu wizyty przez Pacjenta:
 - Pacjent ma możliwość odwołania wizyty mailowo lub telefonicznie.
 - Pacjentowi przysługuje prawo do odwołania wizyty bez podania przyczyny.
 - Pacjent może złożyć oświadczenie o odwołaniu wizyty w Placówce Usługodawcy, telefonicznie albo mailowo.
 - Oświadczenie, o którym mowa powyżej należy złożyć najpóźniej na 24 h przed planowaną datą Wizyty.
 - W przypadku usług implantologicznych, leczenia kanałowego przy użyciu mikroskopu, ortodontycznych, jeśli pacjent potwierdzi swoją obecność na Wizycie i w przypadku rezygnacji nie odwoła jej minimum 24 h wcześniej podczas rezerwowania kolejnego terminu zobowiązany jest do uiszczenia opłaty, która zostanie wykorzystana na poczet przyszłej wizyty.

- Po przekroczeniu terminu o którym mowa w pkt 7.4 oraz 7.5 zmiana terminu wizyty nie jest możliwa.

8. Nieobecność Pacjenta bez wcześniejszego powiadomienia:

W przypadku niepojawienia się Pacjenta na wizycie związanej z usługami wskazanymi w pkt 7 ppkt 5 bez uprzedniego odwołania, opłata za wizytę nie podlega zwrotowi. Wizyta zostaje uznana za zrealizowaną.

9. Spóźnienia na Wizytę:

Spóźnienie Pacjenta o więcej niż 15 minut może skutkować anulowaniem wizyty.

10. Pacjenci przyjmowani są według kolejności godzinowej, na jaką zostali zarejestrowani. W wyjątkowych przypadkach, o przyjęciu w innej kolejności decyduje pracownik WELLDENT.

11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu www.welldent.pl z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności jeżeli do braku dostępu do Serwisu doszło na skutek:

- problemów technicznych lub awarii systemu informatycznego,
- wystąpieniu błędów lub zakłóceń,
- wirusów komputerowych.

13. Usługodawca ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu , na czas konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości w działaniu serwisu lub w przypadku powtarzających się odwołań. Wizyt w terminie krótszym niż 24h.

14. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów lub załączania treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste lekarza lub innych osób oraz naruszających przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Jeżeli w ramach Wizyty Lekarz stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu, ma prawo przerwać wizytę.

§ 4

Wizyta w WELLDENT – weryfikacja tożsamości

1. Wizyta ma miejsce osobiście w siedzibie Usługodawcy bezpośrednio podczas Wizyty stacjonarnej.
2. W dniu terminu Wizyty Pacjent zobowiązany jest do stawienia się w placówce WELLDENT na 15 minut przed planowanym terminem Wizyty.
3. Weryfikacja tożsamości Pacjenta w ramach Wizyty następuje na podstawie ważnego dowodu osobistego, paszportu lub innego ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem zawierającego dane umożliwiające identyfikację Pacjenta.
4. Weryfikacja tożsamości Pacjenta przez wykonaniem świadczenia jest niezbędna dla ochrony jego danych, ochrony tajemnicy związanej ze świadczeń usług medycznych oraz w celu bezpiecznego wykonania świadczenia.
5. Brak weryfikacji tożsamości Pacjenta przez pracownika recepcji WELLDENT uniemożliwia odbycie Wizyty.
6. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że brak możliwości weryfikacji jego tożsamości lub odmowa weryfikacji skutkować będzie odmową udzielenia Świadczenia zdrowotnego.

§ 5

Czas trwania wizyty

1. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku jego spóźnienia przekraczającego 15 minut od terminu konkretnej i ustalonej wcześniej godziny Wizyty, WELLDENT może odmówić przyjęcia Pacjenta na umówiony termin Wizyty i zaproponować inny termin wizyty.

2. Czas trwania standardowej Wizyty lekarskiej wynosi 30 – 60 minut. W wyjątkowych sytuacjach może on ulec skróceniu/wydłużeniu.
3. WELLDENT informuje, a Pacjent przyjmuje do wiadomości, że godzina umówionej Wizyty ma charakter orientacyjny i może ulec zmianie lub opóźnieniu.
4. WELLDENT podejmuje wszelkie możliwe działania w celu eliminacji ewentualnych nieudogodnień wynikających z konieczności oczekiwania na wizytę dłużej niż było to pierwotnie zaplanowane, niemniej sytuacje takie mogą wynikać z faktu, iż pomimo tego że wizyty są ograniczane orientacyjnymi limitami czasowymi, niekiedy trwają dłużej w związku z koniecznością zapewnienia prawidłowej opieki zdrowotnej poszczególnym Pacjentom.

§ 6

Warunki świadczenia usług medycznych

1. Usługi medyczne udzielane są wyłącznie przez osoby wykonujące zawód medyczny oraz posiadające wymagane kwalifikacje, określone w odrębnych przepisach.
2. Usługodawca oświadcza, że wykonywanie świadczeń zdrowotnych odbywa się w oparciu o najbardziej aktualny stan wiedzy medycznej; podane przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego informacje na temat objawów stanu zdrowia oraz stanu zdrowia Pacjenta, a Usługodawca podejmuje działania mające na celu poprawę stanu zdrowia Pacjenta z jednoczesnym zachowaniem zasad należytej ostrożności wymaganych od podmiotów medycznych.
3. W ramach oferowanych Usług Świadczeniobiorca nie oferuje usług finansowanych ze środków publicznych.
4. Wszystkie Świadczenia Zdrowotne udzielane są w warunkach gwarantujących poufność.

5. Za udzielane świadczenia zdrowotne i prozdrowotne Pacjenci wnoszą opłaty zgodnie z ustalonym cennikiem opłat, który udostępniony jest w serwisie www.welldent.pl oraz w siedzibie WELLDENT.
6. Świadczenie zdrowotne na rzecz małoletniego (lub osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej) może być wykonywane wyłącznie w trakcie, w którym osoba ta znajduje się pod opieką rodzica/opiekuna prawnego lub wskazanej przez w/w podmioty w drodze pisemnej upoważnionej osoby.
7. WELLDENT może odmówić wykonania Świadczenia zdrowotnego lub innego zabiegu, jeżeli stan zdrowia Pacjenta zagraża personelowi medycznemu, pracownikom i współpracownikom WELLDENT, w szczególności wystąpienia widocznych u Pacjenta oznak infekcji bakteryjnej i wirusowej lub innych chorób zakaźnych (m.in. grypa, przeziębienie, zapalenie płuc, odra, ospa, gruźlica itd.), chyba że udzielane Świadczenia zdrowotne związane są bezpośrednio z procesem leczenia tych chorób albo ze względu na stan zdrowia i życia Pacjenta wymagane jest natychmiastowe udzielenie Świadczenia zdrowotnego, bądź też obowiązek udzielenia świadczenia zdrowotnego wynika z innych przepisów prawa. W przypadku odmowy udzielenia takiego Świadczenia zdrowotnego WELLDENT zobowiązuje się zagwarantować i zarezerwować Pacjentowi najbliższy możliwy termin wykonania Świadczenia zdrowotnego po powrocie Pacjenta do zdrowia. Powyższa odmowa znajduje uzasadnienie w przepisach powszechnie obowiązującego prawa w tym m.in. art. 30 ustawy o zawodzie lekarza i lekarza dentysty, art. 7 Kodeksu Etyki Lekarskiej, art. 15 ustawy o działalności leczniczej.
8. WELLDENT może odmówić wykonania Świadczenia zdrowotnego lub innego zabiegu bez podania przyczyny, jednak musi wskazać inny ośrodek, w którym Pacjent ma możliwość zrealizowania danej usługi medycznej.
9. Pacjent ma obowiązek:
 - przestrzegania postanowień Regulaminu,

- przestrzegania zasad higieny osobistej,
- przestrzegania praw innych pacjentów,
- szanowania mienia WELLDENT

10. Na terenie WELLDENT zabronione jest:

- spożywanie alkoholu;
- palenie tytoniu, w tym e-papierosów;
- wprowadzanie zwierząt;
- akwizycja i prowadzenie działalności zarobkowej.
- pozostawianie dzieci bez opieki

§ 7

Przebieg procesu diagnostyczno-terapeutycznego

1. Na pierwszą Wizytę Pacjent zobowiązuje się posiadać istotne dokumenty z dotychczasowego leczenia stomatologicznego, w tym dokumentację rentgenowską, tomograf, jeśli posiada.
2. Pacjent proszony jest o przygotowanie się do wizyty poprzez spisanie wszystkich nurtujących go kwestii i pytań do lekarza, wskazania zakresu dolegliwości bólowych, opisanie planowanego efektu estetycznego, który chce uzyskać podejmując się leczenia stomatologicznego.
3. Po przybyciu na miejsce Pacjent zgłasza się do rejestracji, gdzie zostaje zarejestrowany i otrzymuje wszystkie niezbędne informacje dotyczące realizacji wizyty. Wypełnia obowiązkowo oświadczenia/zgody.
4. Podczas konsultacji, lekarz zbiera szczegółowy wywiad i zapoznaje się z dokumentacją dostarczoną przez pacjenta. Później omawia z pacjentem propozycję diagnostyki i leczenia.

5. Umówienie Pacjenta na kolejne konsultacje lub badania po wizycie odbywa się w rejestracji, zgodnie z harmonogramem rozpisany przez lekarza. W rejestracji Pacjent otrzymuje wszystkie niezbędne informacje.
6. Pacjent zobowiązuje się do powiadomienia Usługodawcy na temat stanu swojego zdrowia, w szczególności przekazania informacji o urazach, przebytych i obecnych chorobach, alergiach, przyjmowanych lekach, ciąży itp., a także do poinformowania o wszystkim, co może wpłynąć na przebieg i wynik badań lub terapii, np. niewłaściwe przygotowanie do badania lub zabiegu (np. stosowanie restrykcyjnych diet lub uprawianie wyczynowo sportów).
7. Jeżeli w ocenie pracownika rejestracji zapytanie Pacjenta wymaga konsultacji z lekarzem stacjonarnie bądź w formie konsultacji telefonicznej Pacjent zostaje o tym poinformowany.
8. Pacjent ma możliwość kierowania zapytań stacjonarnie w placówce WELLDENT, poprzez kontakt telefoniczny a odpowiedzi udzielane są, w miarę możliwości na bieżąco przez pracowników Rejestracji lub personel medyczny.
9. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że świadczenie usług Konsultacji telefonicznej odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późn. zm).
10. W przypadku, gdy Pacjentem jest osoba poniżej 18 roku życia – w imieniu małoletniego konsultacja telefoniczna przeprowadzana jest z rodzicem, opiekunem prawnym lub z innym przedstawicielem ustawowym małoletniego. Lekarz kontaktuje się z Pacjentem w terminie wskazanym podczas Wizyty stacjonarnej.
11. W ramach konsultacji telefonicznej Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi w zakresie omówienia wyniku lub przekazania odpowiedzi na zadane przez Pacjenta pytanie, poprzez umożliwienie kontaktu z lekarzem za pośrednictwem połączenia

telefonicznego. Usługa ta nie stanowi diagnozy, konsultacji lekarskiej lub porady lekarskiej (nawet w sytuacji, gdy jest realizowana przez specjalistę wykonującego zawód lekarza) i nie może zastąpić wizyty u lekarza i przeprowadzonej przez niego diagnozy, w szczególności nie jest poradą lekarską dokonywaną za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności lub aplikacji. Usługa nie może być samodzielną podstawą do rozpoczęcia, zmiany sposobu lub zaprzestania leczenia oraz rozpoczęcia, przerwania ani zakończenia przyjmowania wszelkiego rodzaju leków, suplementów diety oraz jakichkolwiek wyrobów medycznych mogących wpływać na stan zdrowia Pacjenta. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczącej swojego stanu zdrowia Pacjent powinien w pierwszej kolejności udać się do siedziby WELLDENT.

§ 8

Dokumentacja medyczna i jej udostępnianie

1. Usługodawca jest zobowiązany prowadzić dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych WELLDENT i zapewnia ochronę danych zawartych w dokumentacji.
2. Dokumentacja medyczna pacjenta jest własnością podmiotu leczniczego udzielającego świadczeń zdrowotnych.
3. Pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia oraz prawo dostępu do swojej dokumentacji medycznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1318 z późn. zm.).
4. Podmiot leczniczy ma obowiązek udostępnić dokumentację medyczną:
 - pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu
 - osobie upoważnionej przez pacjenta

- upoważnionym organom
5. Po śmierci pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia, przedstawiciel ustawowy, a także osoba bliska, o ile pacjent za życia nie wyraził sprzeciwu wydawania dokumentacji medycznej tej osobie.
 6. Dokumentacja medyczna jest udostępniana w następujący sposób:
 - do wglądu w zakładzie opieki zdrowotnej w obecności pracownika udostępniającego dokumentację i w uzgodnionym terminie;
 - poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii;
 - poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeśli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów.
 7. Wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu następuje wyłącznie na żądanie uprawnionego organu lub podmiotu.
 8. Pacjent nie może żądać wydania oryginalnej dokumentacji medycznej, lecz tylko jej kopii, odpisów lub wyciągów. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji medycznej mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta.
 9. Udostępnianie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
 10. Wydanie dokumentacji w formie kopii lub nośnika elektronicznego następuje za potwierdzeniem tożsamości wnioskodawcy dowodem osobistym lub innym dokumentem urzędowym ze zdjęciem.
 11. Dokumentacja wydawana jest bez zbędnej zwłoki.

12. Udostępnienie dokumentacji medycznej po raz pierwszy jest bezpłatne, opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej po raz kolejny definiują odrębne przepisy.
13. Odmowa wydania dokumentacji wymaga zachowania formy pisemnej oraz podania przyczyny.
14. Szczegółowe zasady, rodzaj i zakres dokumentacji medycznej, sposób jej przetwarzania, przechowywania oraz udostępnienie dokumentacji medycznej regulują powszechnie obowiązujące akty prawne oraz wewnętrzne przepisy WELLDENT.

§ 9

Postępowanie reklamacyjne

1. Pacjentowi przysługuje prawo składania reklamacji oraz skarg i zażaleń w sprawach dotyczących Usług medycznych i ich organizacji.
2. Reklamacje/skargi mogą być składane w jednej z poniższych form:
 - pisemnej, złożonej osobiście u Usługodawcy,
 - pisemnej, przesyłając przesyłkę pocztową na adres siedziby Usługodawcy,
 - elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: www.welldent.pl
3. Prawidłowo złożona reklamacja/skarga powinna zawierać następujące dane:
 - oznaczenie Usługobiorcy (imię, nazwisko, adres e-mail, adres do korespondencji, numer telefonu, numeru PESEL);
 - opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji/skargi;
 - żądanie Pacjenta w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji/skargi;
 - określenie sposobu, w jaki Pacjent chce uzyskać odpowiedź na złożoną reklamację/skargę;

-
- podpis Pacjenta – w przypadku składania reklamacji/skargi w formie pisemnej lub ustnej do protokołu.
- 4. Zgłoszenia, które uniemożliwiają zidentyfikowanie Pacjenta nie podlegają rozpatrzeniu.
- 5. Jeżeli w reklamacji/skardze zostały podane dane, które nie pozwalają jednoznacznie zidentyfikować Pacjenta, to Usługodawcy przysługuje prawo skontaktowania się z Pacjentem w celu ustalenia, czy zgłasza on reklamację/skargę oraz jakie są jego zastrzeżenia i żądania.
- 6. Usługodawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji/ustosunkowania się do skargi w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania oraz do poinformowania Pacjenta o jej wynikach na adres e-mail podany w zgłoszeniu lub pisemnie na podany przez niego adres korespondencyjny.
- 7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego i udzielenie odpowiedzi w terminie 14 dni, Usługodawca przekaze stosowną informację Pacjentowi z wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia, a także określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. W celu zapewnienia prawidłowości oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych pacjentów, a także z przedstawicielami innych zawodów medycznych.

2. Współpraca odbywa się na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta. Szczegółowe zasady współpracy mogą zostać określone w odrębnych umowach.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, związane ze świadczonymi usługami, powstałe z winy pacjenta, siły wyższej, bądź też w wyniku zatajenia istnienia przeciwwskazań i innych okoliczności, które stanowią przeciwwskazanie, a nie były znane personelowi, lub okoliczności, na które Usługodawca nie ma wpływu, chyba że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego zaniedbania personelu Usługodawcy.
4. Usługodawca nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności w przypadku jakiegokolwiek uszczerbku na zdrowiu, wynikłego z zatajenia przez Pacjenta ważnych informacji o jego stanie zdrowia, bądź spowodowanego nieprzestrzeganiem przez Pacjenta planu terapii, zalecanej diety i innych zaleceń, a także w sytuacji, gdy po zabiegach wykonanych u Usługodawcy Pacjent podda się zabiegom lub procedurom medycznym w innym ośrodku, bez konsultacji z lekarzem prowadzącym u Usługodawcy.
5. W przypadku niestosownego zachowania pacjenta na terenie WELLDENT lub rażącego naruszenia porządku czy przebiegu procesu udzielania świadczeń, personel ma prawo odmówić lub przerwać świadczenie usługi i poprosić o niezwłoczne opuszczenie przychodni, chyba, że zachodzi uzasadniona obawa, iż odmowa lub zaprzestanie udzielania świadczeń może spowodować bezpośrednie niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta albo życia lub zdrowia innych osób. W takiej sytuacji Usługodawca ma prawo do natychmiastowego wypowiedzenia umowy o świadczenie usług i zatrzymania opłaty za usługę w pełnej wysokości, jako rekompensatę poniesionych strat i odszkodowanie z tytułu utraconych korzyści.
6. Pacjent ponosi odpowiedzialność finansową za szkody wyrządzone na terenie WELLDENT z jego winy.

7. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z dnia z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. Nr 112, poz. 654 z późn. zm.) Ustawy o Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417 z późn. zm.) i prawach pacjenta oraz przepisy wykonawcze.
9. Regulamin Świadczenia Usług wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dr n.med. Anna Dobosz

Dyrektor Medyczny
Welldent Centrum Stomatologiczne