

Regulamin Darwish Clinic

Kościerska 9, 89-600 Chojnice

§1

Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin określa organizację i proces udzielania świadczeń zdrowotnych, zakres czynności pracowników, ofertę, prawa oraz obowiązki Pacjentów Darwish Clinic (dalej również jako: „Klinika”), a także reguluje tryb składania skarg i wniosków przez Pacjentów Kliniki.
2. Klinika jest placówką prywatną, świadczącą usługi wyłącznie wcześniej zaplanowane, zgodnie z treścią postanowień zawartych poniżej.

§2

Zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. Klinika świadczy usługi w zakresie wskazanym poniżej:
 - a) Medycyna Estetyczna,
 - b) Kosmetologia,
 - c) Chirurgia Estetyczna,
 - d) Stomatologia,
 - e) inne zabiegi w tym wybielanie zębów,
 - f) zabiegi fizjoterapeutyczne oraz relaksacyjne.

§3

Organizacja przyjęć i proces udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Klinika świadczy m.in. usługi z zakresu medycyny estetycznej, kosmetologii, stomatologii i chirurgii estetycznej oraz fizjoterapii i relaksacji na podstawie zawartych umów cywilnoprawnych, na zasadzie pełnej odpłatności za spełniane świadczenia zdrowotne. Klinika może uwzględniać zasady refundacji przez poszczególne zakłady ubezpieczeniowe, w tym podmioty ubezpieczające obywateli Unii Europejskiej i obywateli Państw Trzecich na zasadach każdorazowo określonych dla danego Ubezpieczyciela lub podmiotu i indywidualnie określonych warunków dla danego Pacjenta, każdorazowe dopełnienie formalności pozostaje po stronie Pacjenta.
2. Zaplanowanie wizyty oraz rozpoczęcie odpłatnego leczenia w Klinice jest dobrowolne i następuje na podstawie zgody Pacjenta, wyrażonej w formie pisemnej lub ustnej.
3. Rejestracja Pacjenta na pierwszą i kolejną wizytę odbywa się w godzinach pracy Kliniki, osobiście (bądź przez członków rodziny lub osoby trzecie) jak również telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem mailowym: rejestracja@darwishclinic.pl
4. Klinika prowadzi dokumentację medyczną Pacjentów na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązujących w formie elektronicznej.

5. Pacjent posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, przedstawiciel ustawowy bądź opiekun prawny wyraża pisemną zgodę na zabiegi wykonywane w Klinice (dotyczy zabiegów dermato-chirurgicznych, medycyny estetycznej, wybielania, oraz leczenia endodontycznego).

6. Leczenie podstawowe i zachowawcze prowadzone jest po wyrażeniu ustnej zgody na leczenie. Za dowód wyrażenia zgody w takich przypadkach uznaje się poddanie przez Pacjenta proponowanemu leczeniu (stomatologia za wyjątkiem endodoncji i zabiegi kosmetyczne).

7. Na pierwszej i kolejnej wizycie z Pacjentem przeprowadzane są: wywiad lekarski podstawowy, stomatologiczny lub wywiad lekarski podstawowy w ramach innych usług świadczonych przez Klinikę. Pacjent ma obowiązek podać pełne dane niezbędne do udzielenia świadczeń i związane z jego stanem zdrowia. Zatajenie informacji przez Pacjenta w omawianym zakresie, zwalnia Klinikę z odpowiedzialności za następstwa wynikające z zatajenia informacji.

8. W przypadku odmowy poddania się leczeniu przez Pacjenta, u którego stwierdzono niezwłoczną potrzebę leczenia, Pacjent ma obowiązek złożyć pisemne oświadczenie, w którego treści potwierdzi, iż został poinformowany o konieczności podjęcia leczenia oraz o konsekwencjach odmowy. Oświadczenie takie włączane jest do dokumentacji medycznej Pacjenta. W przypadku odmowy podpisania przez Pacjenta oświadczenia jw., lekarz sporządza odpowiednią adnotację w dokumentacji medycznej Pacjenta.

9. Klinika prowadzi monitoring audiowizualny z nagrywaniem, na co pacjent wyraża zgodę. Nagranie chronione jest na zasadzie danych osobowych i nie może być wykorzystywane bez zgody Pacjenta poza sytuacjami wynikającymi z ustaw.

§4

Obowiązki personelu Kliniki

1. Do obowiązków Personelu medycznego należy:

- a) przeprowadzanie z Pacjentem wywiadu lekarskiego lub wywiadu stomatologicznego (lekarz i pozostały personel wyznaczony przez lekarza), wykonywanie świadczeń medycznych określonych w zakresie czynności lekarza,
- b) rzetelne oraz zgodne z najnowszą wiedzą medyczną udzielanie świadczeń zdrowotnych na najwyższym poziomie,
- c) prowadzenie na bieżąco dokumentacji medycznej pacjenta,
- d) dbałość o właściwą eksploatację i obsługę sprzętu medycznego,
- e) systematyczne doskonalenie kwalifikacji zawodowych i jakości udzielanych świadczeń,
- f) przestrzeganie przepisów wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych, w tym ochrony danych osobowych Pacjentów przed niepożądanym dostępem, nieuzasadnioną modyfikacją lub zniszczeniem, nielegalnym ujawnieniem lub pozyskaniem, przestrzeganie tajemnicy lekarskiej i służbowej, dyscypliny pracy, karty praw pacjenta,
- g) współdziałanie z innymi pracownikami zatrudnionymi w placówce w zakresie organizacji pracy, opieki nad pacjentem,
- h) przestrzeganie przepisów i zasad bhp i ppoż. oraz ustalonego regulaminu,
- i) wykonywanie innych czynności wchodzących w zakres pracy zawodowej i współpracy, zleconych przez Managera Kliniki, a nie objętych niniejszym Regulaminem,
- j) dbanie o dobry wizerunek Kliniki, także w kontaktach zewnętrznych.

2. Do obowiązków Personelu niemedycznego (Rejestracja) należy:

- a) przeprowadzanie z Pacjentem wywiadu medycznego wstępnego lub wywiadu stomatologicznego (personel wyznaczony przez lekarza),
- b) rejestrowanie pacjentów na podstawie zgłoszenia osobistego, za pośrednictwem osoby trzeciej, telefonicznego lub za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- b) udzielanie osobom zgłaszającym się oraz Pacjentom wyczerpujących informacji o dniach i godzinach pracy Kliniki oraz o rodzajach i warunkach świadczenia usług,
- c) prowadzenie na bieżąco dokumentacji medycznej pacjenta,
- d) archiwizacja dokumentów,
- e) rozliczanie Pacjentów,
- f) zachowanie w tajemnicy wszystkich informacji związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych,
- g) zapewnienie Pacjentowi intymności podczas zabiegu,
- h) dbanie o dobry wizerunek Kliniki, także w kontaktach zewnętrznych,
- i) przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa, zasad bhp. i ppoż,
- j) przestrzeganie innych postanowień niniejszego Regulaminu,
- k) Wykonywanie innych czynności wchodzących w zakres pracy zawodowej, zleconych przez Managera podmiotu, a nie objętych niniejszym zakresem,
- l) zachowanie tajemnicy służbowej, handlowo-marketingowej oraz innej dotyczącej działalności i jej pacjentów.
- ł) systematyczne doskonalenie kwalifikacji zawodowych i jakości obsługi Pacjenta.

§5

Prawa i obowiązki Pacjenta Kliniki

- 1. Pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej oraz do uzyskania rzetelnej informacji o swoim stanie zdrowia proponowanym leczeniu oraz rokowaniu.
- 2. Pacjent lub jego ustawowy przedstawiciel mają prawo do wyrażenia pisemnej zgody na udzielenie informacji wymienionych w ust.1 innym osobom.
- 3. Pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością w warunkach odpowiadających określonym w przepisach prawa wymaganiom fachowym i sanitarnym. Przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych osoby wykonujące zawód medyczny kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorządy zawodów medycznych.
- 4. Pacjent ma prawo wyrażenia zgody, lub jej odmowy na świadczenie określonego zabiegu po uzyskaniu odpowiedniej informacji na temat świadczenia.
- 5. Pacjent ma prawo wglądu w dokumentację medyczną dotyczącą jego leczenia, oraz uzyskania kopii dokumentacji medycznej osobiście, lub przez upoważnioną do tego na piśmie osobę, po wypełnieniu wniosku i pozostawieniem do realizacji przez Klinikę.
- 6. Pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania mu świadczeń zdrowotnych.
- 7. Pacjent ma prawo do wskazania osoby lub instytucji, którą Klinika obowiązana jest powiadomić o wystąpieniu stanu zdrowia zagrażającego jego życiu, lub w razie jego zgonu.
- 8. Przy rejestracji pierwszej i kolejnej wizyty Pacjent jest zobowiązany okazać ważny dokument tożsamości potwierdzający jego tożsamość.

9. Pacjent jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń lekarzy lub innego personelu medycznego Kliniki. W przypadku nie przestrzegania zaleceń i wskazań lekarskich, w szczególności dotyczących postępowania przed i po zabiegowym Pacjent ponosi wszelkie ryzyko z tym związane.

10. Pacjent jest zobowiązany do przestrzegania zasad bhp oraz ppoż na całym terenie Kliniki.

11. Pacjent jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń personelu placówki.

12. Na terenie Kliniki obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz picia alkoholu, i zażywanie innych substancji psychoaktywnych.

13. W przypadku rejestracji Pacjenta na pierwszą lub kolejną wizytę, Klinika zastrzega sobie prawo do pobrania części należności za umówioną wizytę przed udzieleniem świadczenia w formie zaliczki. Na 2 dni przed, Pacjent otrzymuje informację o zbliżającej się wizycie (telefon lub sms):

a) Kiedy wystąpi sytuacja, gdy dowiedzą się Państwo, iż nie będą mogli stawić się na umówioną wizytę, bardzo prosimy o informację z wyprzedzeniem – pozwoli to na odpowiednie zaplanowanie tego czasu i zaoferowanie go oczekującym pacjentom,

b) Aby potwierdzić umówioną wizytę, na 2 dni robocze przed planowym terminem spotkania dzwonimy lub/i wysyłamy sms do pacjenta celem potwierdzenia wizyty (wizyty poniedziałkowe potwierdzamy w czwartek),

c) Gdy pacjent nie pojawi się na umówioną wizytę, umieszczamy stosowną adnotację w karcie pacjenta,

d) W sytuacji, gdy pacjent nie pojawi się na umówioną wizytę lub odmówi ją, dzień przed lub w tym samym dniu, przed umówieniem kolejnej wizyty zobowiązany będzie do wpłacenia kwoty na poczet kolejnej wizyty; podana kwota musi zostać wpłacona na konto gabinetu lub osobiście najpóźniej na 2 dni robocze przed planowaną wizytą; natomiast w przypadku niepojawienia się na tej wizycie wpłacona kwota przepadnie, a jeśli wizyta odbędzie się, zostanie ona rozliczona w koszcie wizyty łącznie (koszt wizyty plus koszt ekwiwalentu za utracony potencjalny dochód przez klinikę),

e) W wyjątkowych sytuacjach istnieje możliwość uregulowania kosztu ekwiwalentu z podpunktu nr 13. d) – na miejscu łącznie z bieżącą wizytą.

f) Ze względu na specyfikę naszych usług może zdarzyć się opóźnienie. Szanując jednak Państwa czas, staramy się informować o tym z wyprzedzeniem telefonicznie lub na miejscu, jeśli opóźnienie zdarzy się tuż przed wizytą. Prosimy o zrozumienie dla sporadycznych kilkunastominutowych opóźnień.

14. Spóźnienie Pacjenta na umówioną wizytę wynoszące powyżej 15 minut traktowane jest jako rezygnację z wizyty. Lekarz lub recepcjonistka/recepcjonista ma prawo odmówić przyjęcia Pacjenta spóźnionego jeżeli uzna, że zaburzy to organizację pracy Kliniki.

15. W wypadku gdy z przyczyn zależnych od Kliniki Pacjent nie zostanie przyjęty w dniu umówionej wizyty, Klinika winna go o tym fakcie zawiadomić drogą telefoniczną, mailową lub poprzez wiadomość tekstową „sms” nie później niż do godziny 17:00 w dniu poprzedzającym wizytę, poza szczególnymi wypadkami.

16. Klinika akceptuje następujące formy płatności: gotówka, karta płatnicza, karta kredytowa lub przelewem na wskazany rachunek wraz z ustaleniem terminu płatności. Płatność przelewem uznaje się za dokonaną w dniu zaksięgowania środków na rachunku bankowym Kliniki. Każdy Pacjent przed pierwszą i kolejną wizytą zapoznaje się z podstawowym cennikiem usług (dalej jako: „cennik”) dostępnym na stronie internetowej Kliniki oraz w siedzibie Kliniki.

17. Klinika oświadcza, że Cennik jest orientacyjny – każdorazowy koszt usługi/usług jest ustalany na podstawie badania. Cennik nie stanowi oferty w rozumieniu ustawy, ostateczny koszt usługi/usług jest ustalany w trakcie konsultacji.

18. Podejmując leczenie, Pacjent oświadcza, że zapoznał się z regulaminem oraz podstawowym cennikiem usług i będzie ponosił opłaty za wykonane usługi medyczne.

19. Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany cennika za świadczone usługi.

§6

Tryb składania skarg i wniosków

1. Pacjent, który uzna iż jego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń medycznych w Klinice ma prawo do złożenia ustnej, lub pisemnej skargi. Skargi i wnioski należy składać:

a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: rejestracja@darwishclinic.pl

b) osobiście w siedzibie Kliniki w dniach: od poniedziałku do piątku od godziny: 08:00 do godziny: 16:00

2. Odpowiedź na skargę pisemną udzielona zostanie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia ich wpływu.

3. Za pozytywne rozpatrzenie skargi (wniosku) uznaje się naprawę wady lub w przypadku gdy naprawa jest niemożliwa zwrot pieniędzy.

4. Skarga nie będzie uwzględniana w przypadku, gdy pacjent:

a) przerwał zaplanowane leczenie bez podania przyczyny,

b) nie stosuje się do zaleceń lekarza lub personelu,

c) we własnym zakresie dokonuje korekt udzielonych świadczeń,

d) zataił informacje mające wpływ na przebieg i efekt udzielonego świadczenia,

e) uległ wypadkowi, w wyniku którego doszło do uszkodzenia obszarów poddanych zabiegom.

§7

Postanowienia dodatkowe związane ze stanem epidemii oraz stanem zagrożenia epidemicznego

1. W celu zapewnienia Pacjentom oraz personelowi Kliniki bezpieczeństwa w okresie stanu epidemii oraz stanu zagrożenia epidemiologicznego związanego z epidemią koronawirusa SARS-CoV-2 Klinika stosuje się do zaleceń Głównego Inspektora Sanitarnego oraz wytycznych Ministerstwa Zdrowia, wdrażając również zaostrzone procedury aseptyki:

a) personel Kliniki wyposażony jest w środki ochrony osobistej, w godzinach pracy nosi maseczki ochronne oraz zobligowany jest do częstej dezynfekcji dłoni,

b) wszystkie gabinety lekarskie, łazienki dla pacjentów i personelu wyposażone są w certyfikowane dezynfekujące płyny antybakteryjne. W łazienkach znajdują się również instrukcje jak prawidłowo myć ręce,

2. W celu zapewnienia innym Pacjentom oraz personelowi Kliniki maksymalnego bezpieczeństwa Pacjenci korzystający z usług Kliniki mają obowiązek stosowania się do zasad bezpieczeństwa:

a) zakładania przed wejściem do Kliniki maseczek ochronnych zakrywających nos i usta,

b) dezynfekcji dłoni płynem antybakteryjnym po wejściu do Kliniki,

c) oczekiwanie na wizytę w Klinice w wyznaczonych do tego miejscach,

3. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku niestosowania się Pacjentów do zasad zachowania bezpieczeństwa określonych w § 7 ust. 2 niniejszego Regulaminu.

§8

Postanowienia końcowe

1. Pacjenci korzystający z usług Kliniki zobowiązani są do przestrzegania i stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne przepisy powszechnie obowiązujące. Wszelkie spory wynikłe z tytułu wykonywania zobowiązań związanych z daną usługą będą rozstrzygane przez Sąd Właściwy dla siedziby Kliniki.
3. Zmiany Regulaminu dokonuje Zarząd Kliniki.
4. Zmiana taka wymaga formy pisemnej.
5. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie internetowej oraz w siedzibie Kliniki.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2025.

Darwish
CLINIC