

## REGULAMIN NZOZ “CENTRUM UŚMIECHU”

**CENTRUM UŚMIECHU** jest prywatną placówką świadcząca usługi stomatologiczne dla całej rodziny na podstawie zezwolenia wydanego przez Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie.

Centrum Uśmiechu **nie udziela** świadczeń z Narodowego Funduszu Zdrowia.

Zespołem lekarzy kieruje dr n.med. Grażyna Bulek-Juranek

### Umawianie Pacjentów na wizytę

W Centrum Uśmiechu, na każdą wizytę pacjent może zapisać się telefonicznie, drogą mailową lub osobiście w rejestracji. Pacjenci zapisywani są w dogodnych terminach. Na standardową wizytę przeznaczamy od 30 – 40 minut. Na wizytę endodontyczną (leczenie kanałowe) przewidziane jest 60 minut, w razie konieczności więcej. O zabiegach wymagających wizyty dłuższej niż 1 godziny, pacjenci informowani są z wyprzedzeniem. Pacjenci, którzy zainteresowani są usunięciem złogów (kamienia nazębnego) kierowni są do higienistek stomatologicznych - taka wizyta trwa średnio 30 minut. Lekarze oraz higienistki stomatologiczne nie udzielają konsultacji przez telefon, mailowo ani w innym miejscu niż bezpośrednio w gabinecie stomatologicznym. Dzień lub na życzenie pacjenta wcześniej, rejestratorki dzwonią lub wysyłają sms-y z przypomnieniem o ustalonej wizycie.

### Wizyta pierwszorazowa

Na pierwszej wizycie pacjent proszony jest o wypełnienie **karty zdrowia** w rejestracji, oraz o podanie podstawowych danych tj. pesel, adres, mail, telefon. Następnie rejestratorka prowadzi pacjenta do gabinetu. W gabinecie asystentka stomatologiczna wita pacjenta i prosi o zajęcie fotela. Lekarz robi przegląd, wypisuje diagram stanu jamy ustnej, który zostaje w karcie pacjenta oraz na karcie informacyjnej, którą otrzymuje pacjent. Lekarz udziela konsultacji oraz przedstawia plan leczenia, wstępny kosztorys i mniej więcej liczbę potrzebnych terminów, a także sugeruje, co jest konieczne do zrobienia. Za odbytą wizytę pacjent reguluje należność w rejestracji, tutaj też umawia się na dogodny termin.

### Kolejność przyjmowania pacjentów

Pierwszeństwo mają oczywiście pacjenci zapisani na wizytę. Lekarze starają się pracować tak, by nie było opóźnień. Prosimy jednak o wzięcie pod uwagę, iż godziny przyjęć mogą się nieznacznie przesunąć, ze względu na brak możliwości precyzyjnego określenia trwania zabiegu oraz nieprzewidziane sytuacje. Oprócz pacjentów zapisanych w danym dniu na wizyty, możemy przyjąć pacjentów “awaryjnych” (bólowych), którzy są w trakcie leczenia w Centrum Uśmiechu lub zakończyli leczenie i regularnie zgłaszają się na wizyty kontrolne. Prosimy jednak o telefonowanie w takich sytuacjach, by nie musieli Państwo zbyt długo czekać w poczekalni. Pozostałe osoby wymagające interwencji zapisujemy na najbliższy wolny termin lub na listę rezerwową, ewentualnie możemy podać kontakt do pogotowia dentystycznego.

## Spóźnienia Pacjentów na wizytę

Spóźnienia na wizytę powyżej 15 minut bez powiadomienia telefonicznego są traktowane jako rezygnacja z wizyty. Po tym czasie przyjmowany jest kolejny pacjent.

## Odwoływanie wizyty/ Przekładanie wizyty

Pacjenci proszeni są o zgłoszenie rezygnacji z wizyty. Niezgłoszenie nieobecności (tzw NB), pozbawia stałego pacjenta zniżki jaką otrzymał - na rok. Nowi pacjenci, którzy otrzymali kartę bonusową, a nie zgłosili nieobecności: wpisy naliczane są od nowa. Rejestratorzy dokładają wszelkich starań by pacjent mógł przybyć na wizytę, wtedy kiedy odpowiada mu to najbardziej. Dlatego, jeżeli nie odpowiada Państwu dzień, czy godzina w danym dniu - prosimy o wcześniejszy telefon by taką wizytę przełożyć i umożliwić tym samym innym pacjentom skorzystanie ze zwolnionego terminu.

## Leczenie

Przed podjęciem leczenia endodontycznego (kanałowego), chirurgicznego i protetycznego prosimy Państwa o podpisanie zgody na w/w leczenie. Podpisanie zgody rozumiane jest jako pełne zaakceptowanie warunków leczenia i kosztów z nim związanych.

Cennik usług dostępny jest na stronie internetowej: [www.centrum-usmiechu.com](http://www.centrum-usmiechu.com) oraz w rejestracji. Centrum posiada **aparaturę RVG** – nasi Pacjenci nie płacą dodatkowo za wykonane zdjęcia potrzebne do diagnostyki i leczenia.

Lekarze Centrum Uśmiechu wykonują swoje obowiązki profesjonalnie i starannie na najwyższym poziomie. Reklamacja wypełnienia (plomby) i pracy protetycznej obejmuje rok. Jeżeli coś się wydarzy w tym czasie, a pacjent zgłaszał się na wyznaczone wizyty kontrolne to wypełnienie jest naprawiane lub wymieniane na nowe bez pobierania opłaty.

Reklamacja nie obejmuje w kilku przypadkach kiedy pacjent :

- nie zgłasza się na wyznaczone wizyty kontrolne
- przerwał zaplanowane leczenie w trakcie jego trwania
- nie stosuje się do zaleceń lekarza lub higienistki stomatologicznej dotyczących higieny jamy ustnej
- uległ wypadkowi, w wyniku którego doszło do uszkodzenia wypełnień/ uzupełnień protetycznych
- użytkuje lub przechowuje protezę niezgodnie z zaleceniami lekarza
- samodzielnie dokonuje korekt, przeróbek, napraw uzupełnienia protetycznego
- cierpi na bruksizm (zgrzytanie zębami)
- uszkodzi protezę poza jamą ustną (np spadła)

**Zasady przyjmowania pacjentów ujęte w powyższym Regulaminie funkcjonują w naszym Centrum od początku jego istnienia. Wierzmy, że dobrze zorganizowana praca daje możliwość świadczeń stomatologicznych na najwyższym poziomie dla dobra i zdrowia naszych pacjentów. Zapraszamy do współpracy!**