

Drodzy pacjenci,  
w celu zapewnienia Wam najlepszej jakości opieki oraz jak najlepszej organizacji pracy stworzyliśmy kilka zasad obowiązujących w naszej Klinice dotyczących umawiania i odwoływania wizyt, realizacji rękojmi, gwarancji, realizacji planów leczenia itp. Zapraszamy do zapoznania się z poniższymi informacjami dzięki czemu nasza współpraca przebiegać będzie jeszcze sprawniej.

### **Potwierdzanie wizyt**

W dniu poprzedzającym wizytę kontaktujemy się z Państwem w celu jej potwierdzenia. Telefonicznie, bądź gdy nie uda nam się połączyć- smsowo. W przypadku niepotwierdzenia do godziny 18:00 wizyta zostanie anulowana. W sytuacji wizyt chirurgicznych, implantologicznych czy trwających dłużej niż 1h 30 min możemy prosić o potwierdzenie wizyty do godziny wskazanej przez rejestrację a w niektórych sytuacjach parę dni przed wizytą.

### **Umawianie wizyt- zaliczki**

W przypadku rejestracji Pacjenta na wizytę, a w szczególności na wizytę dla której czas przewidziany jest na 1,5h lub więcej, bądź na serię wizyt (3 wizyty i więcej) może zostać pobrana od niego zaliczka w kwocie 200 zł. Jeśli Pacjent nie stawi się na wizytę za którą uiszczona została należność bez uprzedniego zawiadomienia o tym Kliniki z min. 24 godzinnym terminem wyprzedzenia, wpłacona zaliczka przepada jako ekwiwalent za utracony dochód przez Klinikę w czasie, gdy pozostawała ona w gotowości świadczenia usługi medycznej danemu pacjentowi i nie mogła przyjąć innego pacjenta.

W przypadku zachowania wyżej wymienionych zasad zaliczka zostaje rozliczona w dniu ostatniej wizyty Pacjenta. Tzn. należność za ostatni planowany zabieg zostaje pomniejszona o kwotę zaliczki.

Prosimy o zachowanie paragonu z wpłaconą zaliczką, jest on niezbędny do wykonania zwrotu, jeśli pojawi się taka konieczność.

### **Opryszczka**

Pacjenci u których wychodzi opryszczka lub już się pojawiła, proszeni są o poinformowanie o tym fakcie rejestrację. Dla dobra Pacjenta, w większości takich sytuacji wizyta będzie musiała zostać odwołana. Istnieje duże ryzyko rozprzestrzenienia się wirusa po całej okolicy ust.

### **Zadatki**

W przypadku leczenia protetycznego, na pierwszej wizycie, rozpoczynającej proces leczenia Pacjent zobligowany jest do wpłacenia zadatku w wysokości 30 % kosztów całego leczenia protetycznego.

### **Plany Leczenia**

Warunkiem skutecznego leczenia stomatologicznego, jest całkowita realizacja planu leczenia zaproponowanego przez lek. dentystę i zaakceptowanego przez pacjenta/ opiekuna pacjenta.

Staramy się aby przedstawione plan leczenia uwzględniały maksymalne koszty i procedury medyczne, ale leczenie stomatologiczne jest procesem biologicznym i nie jesteśmy w stanie wszystkiego przewidzieć, dlatego należy się liczyć z ryzykiem zmiany planu leczenia i kosztów. W przypadku przedłużania się procesu leczenia i wzrostu cen powyżej 15% względem planu leczenia, z przyczyn niezależnych od kliniki, procedury zostaną rozliczone wg cennika w dniu wykonania procedury, o czym pacjent zostanie poinformowany przed jej wykonaniem.

Klinika nie ponosi odpowiedzialności, ani kosztów ze etapy leczenia, na zrealizowanie których Pacjent, zdecydował się w innej placówce. Zarówno wykonanych przed jak i w trakcie leczenia w Identity Dental Centre.

Dokładamy wszelkich starań aby leczenie przebiegało według ustalonego harmonogramu i planu, jednak z przyczyn od nas niezależnych może być konieczność zrealizowania dodatkowych wizyt, nie ujętych w planie leczenia, a które są niezbędne dla dalszej jego realizacji. Harmonogram wizyt może ulec zmianie z przyczyn losowych oraz terminowości pracowni protetycznych.

### **Zasady gwarancji prac protetycznych**

Gwarancji podlegają wady tkwiące w materiałach, bądź niepoprawnie wykonana usługa stomatologiczna.

Na wykonaną pracę protetyczną udzielona zostaje gwarancja:

- praca protetyczna stała (korony i mosty)- 24 miesiące

\*okres gwarancji wyznacza pracownia protetyczna w której zostaje wykonana praca;

gwarancja liczona jest od dnia podpisania przez Pacjenta pisemnej zgody na ostateczne zacementowanie/ akceptację pracy protetycznej

### **Podstawowymi warunkami utrzymania gwarancji są:**

- Pełne zrealizowanie ustalonego planu leczenia (od tego zależy powodzenia leczenia).
- Regularne wizyty kontrolne – co 6 m-cy lub w częstotliwości ustalonej przez lekarza prowadzącego, szczególnie w przypadku uzupełnień implantoprotetycznych; podczas wizyt kontrolnych mogą zostać wykonane fotografie wewnątrzustne, zdjęcia RTG lub tomograf, w zależności od indywidualnych potrzeb.
- Stosowanie się do zaleceń lekarskich w zakresie prawidłowego użytkowania oddanego uzupełnienia protetycznego.
- Utrzymywania prawidłowej higieny i stosowania profilaktyki jamy ustnej zgodnie z zaleceniami lekarza na wizytach kontrolnych.
- Regularne wizyty higienizacyjne co 6 miesięcy, bądź według zaleceń lekarza/higienistki.

\*Wszystkie wyżej wymienione procedury i zabiegi rozliczane będą na podstawie aktualnie obowiązującego cennika. Opłata za wizytę kontrolną zależna jest od zakresu procedur.

### **Gwarancja NIE obowiązuje w przypadku:**

- Nieprzestrzegania ustalonych terminów wizyt w trakcie leczenia.
- Niedokończenia zaleconego planu leczenia.
- Zgłoszenia przez Pacjenta żądania zmiany estetyki - kształtu i koloru - wykonanej pracy protetycznej, którą Pacjent zaakceptował przed ostatecznym jej zacementowaniem/ wykonaniem i oddaniem do użytkowania.
- Uszkodzeń spowodowanych czynnikami zewnętrznymi, jeżeli praca zostanie celowo zniszczona, pacjent nie dostosuje się do zaleceń unikania gryzienia twardych pestek od owoców, kości, otwierania napoi zębami etc;.
- Uszkodzeń spowodowanych użytkowaniem niezgodnym z przeznaczeniem.
- Uszkodzeń powstałych na skutek: uczestnictwa w nieszczęśliwych wypadkach, samodzielnej, mechanicznej ingerencji pacjenta.
- Użytkowania tymczasowych rozwiązań protetycznych dłużej niż zalecane przez stomatologa.
- Niedokonania pełnej płatności za przeprowadzone leczenie.
- Kontynuowania leczenia a innej placówce niż Identity Dental Centre.

- Wszelkich korekt bądź napraw wykonanej pracy protetycznej udzielonych poza naszą Kliniką, w której została ona wykonana.
- Naturalnego zaniku kości i zmian w przyzębiu otaczającym uzupełnienie protetyczne.
- Niewywiązywania się Pacjenta z obowiązkowych wizyt kontrolnych, nie rzadziej niż co 6 miesięcy, chyba że lekarz zaleci inaczej.
- Niewywiązywania się Pacjenta z wykonywania zaleceń lekarskich dotyczących higieny i profilaktyki jamy ustnej, w tym również niewyleczenia zachowawczego wszystkich pozostałych zębów w przeciągu max. 6 miesięcy od daty ostatecznego zacementowania pracy protetycznej/ oddanie protez zębowych.
- Pracy protetycznej oddanej do użytku Pacjentowi w momencie istnienia innych jeszcze braków zębowych, nieuzupełnionych w przeciągu kolejnych max. 6 miesięcy od dnia ostatecznego zacementowania pracy protetycznej/ protez zębowych, ze względu na możliwość wystąpienia przeciążeń zgryzowych, które pośrednio mogą uszkodzić wykonaną pracę protetyczną.
- Zatajenia przed lekarzem rzeczywistego stanu zdrowia poświadczonego w wywiadzie lekarskim.

#### **Warunki rękojmi**

Dla możliwości realizacji ustawowych uprawnień z rękojmi pacjent zobowiązany jest przestrzegać wskazanych wyżej zasad dotyczących gwarancji – na co Pacjent wyraża świadomą zgodę.