

REGULAMIN

Lunamed Gabinet Lekarski Justyna Socha-Kaletka, ul. Szafirowa 48, 42-600 Tarnowskie Góry, NIP 6451170871, Regon 241313815

Wyżej wymieniony podmiot nie udziela świadczeń w ramach NFZ.

Celem działania podmiotu leczniczego LUNAMED Gabinet Lekarski jest udzielanie świadczeń zdrowotnych.

Regulamin określa organizację i porządek udzielania świadczeń zdrowotnych przez podmiot leczniczy LUNAMED Gabinet Lekarski.

Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług medycznych przez Gabinet Lunamed, zwany dalej Gabinetem, na rzecz pacjentów, zwanych dalej Pacjentami.

Klinika świadczy usługi medyczne zgodnie z aktualnymi standardami medycznymi i etycznymi, z poszanowaniem praw i godności Pacjentów.

Regulamin obowiązuje wszystkie osoby zatrudnione przez Lunamed Gabinet Lekarski w ramach prowadzonej działalności leczniczej, niezależnie od podstaw prawnych zatrudnienia oraz wszystkich pacjentów, którym jest udzielane świadczenie zdrowotne.

UMAWIANIE WIZYT I KONSULTACJI / REZERWACJA TERMINÓW / KONTAKT

1. Przed dokonaniem rezerwacji wizyty w Gabinetcie każdy pacjent jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym Regulaminem oraz zaakceptowaniem go. Pojawienie się na wizycie jest równoznaczne z zaakceptowaniem go.
2. Umawianie wizyt następuje osobiście, telefonicznie oraz drogą elektroniczną lub przez aplikację internetową udostępnioną przez Gabinet. W przypadku chęci rezerwacji wizyty poprzez SMS/e-mail konieczne jest potwierdzenie przez personel Gabinetu terminu wizyty w wiadomości zwrotnej.
3. Przed pierwszą wizytą w Gabinetcie, pacjent może zostać poproszony o uiszczenie przedpłaty w wysokości 200 zł tytułem rezerwacji terminu wykonania usług na jego rzecz. Kwota przedpłaty zostaje odjęta od ceny zabiegu.
4. Warunkiem skorzystania z usługi jest spełnienie warunków określonych w Regulaminie oraz uiszczenie przedpłaty za usługę w kwocie 200 zł w przeciągu 24h od momentu otrzymania wiadomości o zaliczce, na dane wskazane w wiadomości SMS lub mail, wysłanej na podany przez siebie numer telefonu/adres mailowy.
5. Pacjent zobowiązuje się do ujawnienia personelowi przeprowadzającemu konsultację wszelkich informacji i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania prawidłowej porady medycznej/ kosmetycznej, w tym kopię dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne do udzielenia takiej porady, jeśli zostanie o to poproszony.
6. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie usług.

7. Pacjent/klient, który dokonał rezerwacji terminu zobowiązany jest przybyć na wizytę punktualnie. Jeśli spóźnienie pacjenta nie przekroczy 15 minut czas spóźnienia odlicza się od czasu przewidzianego na zabieg. W przypadku spóźnienia przekraczającego 15 minut zastrzegamy sobie prawo do odmowy wykonania zabiegu i wyznaczenia innego terminu oraz pobrania opłaty w wysokości wpłaconego zadatku.
8. W razie braku możliwości skorzystania z umówionej wizyty należy ten fakt zgłosić telefonicznie do 48 godzin przed planowanym terminem.
W przypadku anulowania wizyty po tym czasie, przybycia powyżej 15 minut po czasie ustalonej wizyty lub niezgłoszeniu się na umówiony termin, przedpłata pozostaje na koncie Gabinetu i nie podlega zwrotowi.
9. W przypadku braku odwołania wizyty lub wielokrotnego ich odwoływania Gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy ponownej rejestracji z powodu dezorganizacji pracy specjalistów.
10. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmiany terminów lub godzin wizyt, konsultacji i zabiegów lub ich odwołania w uzasadnionych przypadkach.
11. Dzień przed wyznaczonym terminem, Pacjent otrzymuje wiadomość sms przypominającą o wizycie. Jeżeli Pacjent nie potwierdzi swojej obecności na wizycie do godz. 16:00 dnia poprzedzającego, to może zostać ona anulowana. Z powodu braku możliwości przerobowych lub technicznych Pacjent może nie uzyskać przypomnienia o wizycie, dlatego w celu upewnienia się, że dana wizyta jest aktualna bardzo prosimy pamiętać o potwierdzaniu swojej obecności na umówionych wizytach nawet bez przypominającego SMS-a. W przypadku, gdy Pacjent ma wyznaczone kilka terminów wizyt i nie ma z nim kontaktu oraz nie zgłosił się na wizytę, to każdy kolejny umówiony termin może zostać anulowany.
12. W przypadku zmiany numeru kontaktowego prosimy o niezwłoczne poinformowanie o tym fakcie Rejestracji.
W przypadku, gdy Pacjent mieszka stale zagranicą, w celu zabezpieczenia prawidłowego, bezproblemowego kontaktu zobowiązany jest zgłosić ten fakt Rejestracji oraz podać dodatkowo alternatywny numer telefonu, pod którym będzie dostępny w Polsce. Ewentualnie pacjent może podać numer telefonu do osoby bliskiej mieszkającej w Polsce.
13. Ustalona wcześniej godzina przyjęcia w gabinecie lekarskim jest terminem orientacyjnym z uwagi na charakter udzielanych świadczeń oraz nacisk na ich najwyższą jakość i profesjonalizm.
14. Płatność za świadczenia będące w ofercie Gabinetu możliwa jest za pomocą gotówki oraz karty płatniczej bezpośrednio po wizycie.
15. Płatności za świadczenia dokonuje się po wykonanej usłudze (konsultacji, zabiegu). Wyjątek stanowi przedpłata przed świadczeniami.
16. Po dokonaniu płatności pacjent otrzymuje paragon.

REKLAMACJE

1. Reklamacje na usługi wykonane w Gabinetcie należy składać pisemnie, listem poleconym na adres Gabinetu lub w formie elektronicznej poprzez e- maila: biuro@lunamed.pl.
2. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji.
3. Pacjenci zgłaszający reklamację będą informowani o decyzji w tej samej formie, w której nastąpiło zgłoszenie reklamacji (pisemnej lub elektronicznej).
4. Zakupione w Gabinetcie kosmetyki, vouchery prezentowe oraz inne produkty nie podlegają zwrotowi ani wymianie na gotówkę.

BON PODARUNKOWY

1. Voucher (bon podarunkowy) jest dokumentem wystawionym przez personel Gabinetu, umożliwiającym realizację wybranych usług albo umożliwiającym płatność za usługę, zgodnie z obowiązującym Regulaminem, cennikiem i wartością posiadanego bonu podarunkowego, wg cen znajdujących się w aktualnej ofercie Gabinetu
2. Voucher jest wydawany w formie papierowego zaproszenia na okaziciela.
3. Voucher można kupić bezpośrednio w recepcji Gabinetu
4. Voucher zawiera: odpowiednią do wykorzystania kwotę i termin ważności.
5. Wszelkie zmiany w treści Vouchera w tym skreślenia, przekreślenia, uzupełnienia, dopiski powodują, że traci on ważność.
6. Voucher można kupić i zrealizować wyłącznie w Gabinetcie.
7. Voucher ważny jest przez okres wskazany na Voucherze. Po upływie terminu ważności, Voucher traci ważność, a posiadacz Vouchera traci wynikające z niego uprawnienia.
8. W przypadku niezrealizowania Vouchera przez jego posiadacza lub chęci skorzystania z niego po terminie ważności, jego posiadaczowi nie przysługują żadne prawa z tytułu posiadania Vouchera, nie może on też rościć sobie prawa do rekompensaty lub zwrotu opłaty za Voucher.
9. Zakupione w Gabinetcie vouchery/ bony podarunkowe nie podlegają zwrotowi ani wymianie na gotówkę.
10. W sytuacji, gdy wartość Vouchera jest wyższa niż wartość realizowanej z jego wykorzystaniem usługi, powstała nadwyżka nie podlega zwrotowi w formie gotówkowej.
11. Voucher może być wykorzystany podczas jednej lub kilku wizyt w zależności od wartości. Po upływie terminu ważności Vouchera, niewykorzystana wartość Vouchera przepada.
12. Warunkiem skorzystania z Vouchera jest skontaktowanie się z Gabinetem, umówienie się na konkretny termin w celu realizacji usługi wraz ze wskazaniem terminu ważności wykorzystywanego Vouchera.

DOKUMENTACJA MEDYCZNA

1. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:
 - do wglądu w siedzibie Gabinetu,
 - poprzez sporządzenie jej kserokopii,
2. Przygotowanie i odbiór dokumentacji medycznej następuje po uprzednim przekazaniu mailowej lub pisemnej prośby Pacjenta lub opiekuna prawnego o jej udostępnienie. Pisemny wniosek musi zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko Pacjenta,
 - numer PESEL,
 - odręczny podpis Pacjenta lub opiekuna prawnego.Jeżeli Pacjent nie będzie miał możliwości by osobiście zgłosić się po odbiór dokumentacji na podstawie pisemnego upoważnienia może wskazać do tego inną osobę. Upoważnienie musi zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko,
 - numer PESEL,
 - nr dokumentu na podstawie którego można sprawdzić tożsamość osoby.
3. Dokumentacja medyczna jest przygotowywana niezwłocznie – maksymalnie do 7 dni od momentu otrzymania ustnej lub pisemnej prośby o jej udostępnienie. O gotowej do odbioru dokumentacji Pacjent jest powiadamiany telefonicznie.
4. Dokumentacja medyczna zostanie wydana po okazaniu dokumentu tożsamości.
5. Dokumentację medyczną można odebrać osobiście.

BEZPIECZEŃSTWO I PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. W LUNAMED Gabinet Lekarski obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa Ochrony i Przetwarzania Danych Osobowych.
2. Administratorem danych osobowych jest LUNAMED Gabinet Lekarski Justyna Socha-Kaletka ul. Szafirowa 48, Tarnowskie Góry.
3. Pacjent odpowiada za szkody wyrządzone na sprzęcie i meblach.
4. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez opieki na terenie Gabinetu I poczekalni.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie Organizacyjnym stosuje się przepisy: – ustawy o działalności z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011r., nr 112, poz. 654 ze zm.),-ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6 listopada 2008 r. (Dz. U. z 2009r., nr 52, poz. 417 ze zm.).
2. Zasady ujęte w powyższym regulaminie funkcjonują w LUNAMED Gabinet Lekarski

Przystępując do zabiegu Klient oświadcza, że:

- a) znana jest mu celowość oraz możliwe efekty wykonania zabiegu.
- b) wszelkie kwestie związane pośrednio lub bezpośrednio z przygotowaniem oraz zastosowaniem wybranego zabiegu zostały mu wyjaśnione, które to w pełni zrozumiał.
- c) znane mu są wszystkie wskazania, przeciwwskazania oraz możliwe efekty niepożądane, uboczne oraz efekty wykonania zabiegu.
- d) jest w pełni świadomy, iż zabiegi medycyny estetycznej dotyczą żywego organizmu, przez co efekt u każdej osoby poddającej się temu samemu zabiegowi, może być różny. Z tego samego powodu rezultaty wykonanego zabiegu nie muszą być gwarantowane i widoczne.
- e) nie będzie żądał zwrotu ceny za wykonany zabieg, w przypadku gdy ten nie przyniesie zamierzonego efektu.
- f) przed przystąpieniem do zabiegów w Gabinetcie Lunamed Medycyna Estetyczna uwzględnił swój stan zdrowia oraz nie przystąpi do zabiegu, jeżeli ze względu na stan zdrowia zabieg mógłby mieć negatywny wpływ na jego życie, zdrowie jak również komfort fizyczny i psychiczny.
- g) nie jest w ciąży, w okresie połogu lub karmienia. O zażywanych lekach i innych środkach oraz o posiadanych schorzeniach, które mogłyby być przeciwwskazaniem do wykonania danego zabiegu Pacjent poinformował lekarza przed przystąpieniem do zabiegu.
- h) wyraża zgodę na zmodyfikowanie sposobu wykonania zabiegu lub nawet odstąpienie od niego, w przypadku gdyby okazało się, iż zabieg ten ma niekorzystny wpływ na jego życie i stan jego zdrowia.
- i) po wykonanym zabiegu będzie stosować zaleconą przez osobę wykonującą zabieg pielęgnację domową, dla odpowiedniego zabezpieczenia pola zabiegowego oraz zintensyfikowania efektów zabiegowych.