Regulamin korzystania z usług gabinetu

Regulamin określa zasady rezerwacji i rozliczania wizyt, korzystania z usług oraz kontaktu z gabinetem. Nie zastępuje indywidualnej kwalifikacji, informacji o zabiegu, świadomej zgody ani zaleceń przekazanych pacjentowi.

1 Informacje ogólne

1. Świadczeń zdrowotnych udziela Indywidualna Praktyka Lekarska Przemysław Janik, NIP 7011113906, lekarz Przemysław Janik, PWZ 4139587. Adres siedziby: ul. Dyrekcyjna 14/279, 02-495 Warszawa

2. Miejsce udzielania świadczeń: al. Jerozolimskie 196B/1A, 02-486 Warszawa. Kontakt: tel. 727 263 633, e-mail: drprzemyslawjanik@gmail.com, strona: https://drprzemyslawjanik.pl. Recepcja pracuje od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00–16:00. Wizyty odbywają się w indywidualnie ustalonych terminach.

3. W gabinecie dostępne są konsultacje oraz zabiegi lekarskie, w tym z zakresu medycyny i chirurgii estetycznej, a także usługi kosmetologiczne. Aktualna oferta i cennik są dostępne na stronie internetowej i w recepcji. Zakres i wykonawca konkretnej usługi są wskazywani przy rezerwacji; czynności wykonują osoby posiadające wymagane kwalifikacje i uprawnienia.

4. Dalsze określenie „pacjent” obejmuje odpowiednio także klienta usług kosmetologicznych. Postanowienia dotyczące świadczeń zdrowotnych, praw pacjenta i dokumentacji medycznej stosuje się zgodnie z rzeczywistym charakterem danej usługi.

2 Umawianie i potwierdzanie wizyt

1. Wizyty można rezerwować telefonicznie, przez profil gabinetu na Instagramie oraz przez serwisy ZnanyLekarz i Booksy. Zgłoszenia konsultacji online przyjmowane są również przez formularz kontaktowy na stronie gabinetu.

2. Do rezerwacji potrzebne są imię, nazwisko i numer telefonu. Przed udzieleniem świadczenia zdrowotnego gabinet pozyskuje także dane wymagane do identyfikacji pacjenta i prowadzenia dokumentacji. Formularz online lub platforma rezerwacyjna mogą wymagać dodatkowo adresu e-mail.

3. Przed umówieniem zabiegu wymagana jest konsultacja. Jej forma i zakres zależą od planowanej procedury. Umówienie terminu nie oznacza ostatecznej kwalifikacji do zabiegu.

4. Dwa dni przed wizytą wysyłana jest prośba o jej potwierdzenie. Termin i sposób odpowiedzi wskazuje wiadomość. Po upływie wskazanego terminu i dodatkowej próbie kontaktu gabinet może anulować niepotwierdzoną wizytę, informując o tym pacjenta.

3 Odwoływanie i przekładanie wizyt

1. Pacjent powinien zgłosić rezygnację lub potrzebę zmiany terminu jak najwcześniej, najlepiej telefonicznie w godzinach pracy recepcji. Można również skorzystać z wiadomości elektronicznej lub funkcji platformy, przez którą dokonano rezerwacji.

2. W razie nieobecności bez wcześniejszego zawiadomienia albo dwukrotnego przełożenia wizyty konsultacyjnej lub na zabiegi medycyny estetycznej na mniej niż 48 godzin przed jej terminem gabinet może ograniczyć możliwość samodzielnych rezerwacji. Kolejną wizytę można uzgodnić z recepcją po opłaceniu z góry jej ceny, na warunkach przekazanych przed płatnością.

3. Ograniczenie rezerwacji nie pozbawia pacjenta dostępu do niezbędnej opieki w toku rozpoczętego leczenia i nie narusza obowiązków udzielenia pomocy wynikających z prawa.

4. W razie spóźnienia możliwość przeprowadzenia wizyty zależy od pozostałego czasu i bezpieczeństwa świadczenia. Jeżeli nie można jej prawidłowo przeprowadzić, gabinet może zaproponować zmianę terminu.

5. W razie nagłej choroby osoby wykonującej usługę, awarii lub innych zdarzeń uniemożliwiających bezpieczne przyjęcie gabinet niezwłocznie informuje pacjenta i proponuje nowy termin. Pacjent może odmówić jego przyjęcia.

4 Zadatki i rozliczenie rezerwacji

1. Przy wybranych zabiegach wymagana jest wpłata zadatku w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego. Kwotę zadatku, cenę lub podstawę wyceny zabiegu oraz warunki rezygnacji gabinet przekazuje przy rezerwacji, przed dokonaniem wpłaty. Zadatek zalicza się na cenę wykonywanego zabiegu.

2. Zadatek należy wpłacić na miejscu lub przelewem na rachunek wskazany przez gabinet w ciągu trzech dni roboczych od rezerwacji. Za dni robocze uznaje się poniedziałek–piątek z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Przy krótszym czasie do wizyty odrębny termin płatności ustala się przy rezerwacji. Brak wpłaty w terminie skutkuje anulowaniem rezerwacji po poinformowaniu pacjenta.

3. Przy odwołaniu na mniej niż 30 dni przed zabiegiem lub nieobecności zadatek zostaje zatrzymany, jeżeli niewykonanie umowy wynika z okoliczności, za które odpowiada pacjent.

4. W przypadku nagłej choroby lub innej nadzwyczajnej sytuacji gabinet dopuszcza jednorazowe uzgodnienie nowego terminu z zatrzymaniem połowy kwoty zadatku na rzecz zarezerwowanego przez lekarza czasu. Pacjent powinien zgłosić przeszkodę niezwłocznie. Przeniesienie wymaga uzgodnienia nowego terminu.

5. Zastrzegamy sobie prawo zmiany terminu zabiegu z przyczyn niezawinionych przez gabinet/lekarza. O zaistniałej sytuacji zawiadamiamy bez zbędnej zwłoki telefonicznie. Wyznaczamy kolejny termin zabiegu, w przyspieszonym trybie. W trakiej sytuacji Pacjent może zrezygnować z zabiegu I żądać zwrotu całości wpłaconej kwoty.

6. Zwrot następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 7 dni od ustalenia podstawy zwrotu, chyba że przepisy wymagają wcześniejszego rozliczenia.

5 Kwalifikacja i przygotowanie do zabiegu

1. O kwalifikacji do zabiegu lekarskiego decyduje lekarz na podstawie konsultacji, badania i niezbędnych wyników. Może odmówić wykonania lub odroczyć zabieg w razie przeciwwskazań, braku wskazań, niewystarczających danych lub braku możliwości bezpiecznego uzyskania uzgodnionego celu. Przyczyna jest wyjaśniana pacjentowi.

2. Pacjent powinien przekazać zgodne z prawdą, znane mu informacje istotne dla bezpieczeństwa zabiegu, w szczególności o chorobach, lekach i suplementach, alergiach, wcześniejszych zabiegach oraz zmianie stanu zdrowia od konsultacji. W razie wątpliwości powinien zapytać personel. Gabinet przeprowadza wywiad i kwalifikację z należytą starannością.

3. Dla wybranych zabiegów wymagane są badania wskazane przez lekarza na karcie przygotowania i skierowaniu lub zleceniu. Co do zasady wykonuje się je 7–14 dni przed zabiegiem, chyba że lekarz określi inny termin dla konkretnego badania lub sytuacji klinicznej.

4. Badania należy wykonać zgodnie z zakresem zleconym przez gabinet. Pacjent przedstawia kompletny wynik wystawiony przez laboratorium, umożliwiający identyfikację pacjenta, laboratorium i daty badania, w postaci papierowej lub oryginalnego dokumentu elektronicznego. W razie uzasadnionych wątpliwości gabinet może poprosić o umożliwienie weryfikacji wyniku w prawnie dopuszczalny sposób albo zlecić powtórzenie badania.

5. Lekarz ocenia przydatność przedstawionych wyników, w tym wykonanych poza zleceniem gabinetu. Brak aktualnych wyników lub zmiana stanu zdrowia mogą wymagać dodatkowych badań albo odroczenia zabiegu.

6. Przed zabiegiem pacjent otrzymuje informacje o jego przebiegu, ryzykach, możliwych efektach i alternatywach oraz wyraża wymaganą prawem zgodę. Może odmówić zabiegu lub wycofać zgodę przed jego wykonaniem. Skutki finansowe ocenia się odrębnie; nie ograniczają prawa do odmowy.

7. Konsultacja jest odrębną odpłatną usługą także wtedy, gdy lekarz nie kwalifikuje pacjenta do oczekiwanego zabiegu, wskazuje inną metodę lub stwierdza, że gabinet nie może zaoferować odpowiedniego leczenia.

6 Konsultacje online

1. Konsultacje online są umawiane przez formularz na stronie gabinetu lub platformę ZnanyLekarz. Sposób ich przeprowadzenia, termin, cena i zasady płatności są przekazywane przed rezerwacją.

2. Pacjent przekazuje prawdziwe informacje oraz wyraźne, aktualne zdjęcia bez filtrów, zgodnie z instrukcją gabinetu. Przed udzieleniem świadczenia gabinet weryfikuje tożsamość pacjenta i pozyskuje dane wymagane do dokumentacji.

3. Konsultacja zdalna może być niewystarczająca do pełnej oceny i kwalifikacji. Lekarz może wskazać konieczność konsultacji stacjonarnej, badania lub dodatkowej diagnostyki. Odpłatność za ewentualną kolejną wizytę jest podawana przed jej umówieniem.

4. Przed wideokonsultacją pacjent powinien sprawdzić połączenie internetowe, działanie kamery i mikrofonu, uprawnienia aplikacji oraz możliwość obsługi połączenia. Zaleca się przygotowanie urządzenia i dokumentacji co najmniej 10 minut wcześniej oraz zapewnienie spokojnego miejsca chroniącego prywatność.

5. Przy problemach technicznych pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z recepcją. Strony podejmują próbę przywrócenia połączenia lub uzgodnienia innej bezpiecznej formy albo terminu. Rozliczenie zależy od faktycznie wykonanej usługi, przyczyny problemu i wcześniej uzgodnionych warunków; nie zakłada automatycznego zatrzymania całej opłaty za niewykonaną konsultację.

6. Formularz, Instagram i wiadomości na platformach nie służą do zgłaszania stanów nagłych. Wymagają one postępowania opisanego w rozdziale 7.

7 Zalecenia i opieka pozabiegowa

1. Po zabiegu pacjent otrzymuje zalecenia, które są wyjaśniane przez personel. Powinien ich przestrzegać, zgłaszać trudności w ich realizacji i niejasności oraz informować o nowych objawach i zmianach stanu zdrowia.

2. Cena zabiegu obejmuje planowe kontrole pozabiegowe: pierwszą połączoną ze zdjęciem szwów, jeżeli były zakładane, oraz drugą po wstępnym wygojeniu. Przy zabiegach bez szwów terminy i zakres kontroli ustala się odpowiednio do procedury.

3. Limit planowych kontroli nie ogranicza niezbędnej oceny podejrzenia powikłania, ciągłości leczenia ani uprawnień pacjenta. O potrzebie dodatkowej wizyty decydują okoliczności medyczne. Ewentualną odpłatność dodatkowych świadczeń ustala się z pacjentem przed ich wykonaniem, z uwzględnieniem odpowiedzialności gabinetu i przepisów prawa.

4. Objawy alarmowe określone w zaleceniach należy zgłaszać bezzwłocznie telefonicznie pod numer wskazany przez gabinet. W razie zagrożenia życia lub zdrowia, w tym nagłych zaburzeń widzenia, silnego krwawienia lub duszności, nie należy oczekiwać na odpowiedź gabinetu: konieczne jest uzyskanie pilnej pomocy, odpowiednio przez 112/999 lub SOR.

5. Efekt zabiegu ocenia się po czasie właściwym dla danej procedury i przebiegu gojenia. Potrzeba dodatkowego zabiegu lub korekty wymaga indywidualnej oceny, ustalenia wskazań i zasad rozliczenia. Samo wystąpienie powikłania lub niezadowolenia nie przesądza o odpowiedzialności, a regulamin jej nie wyłącza.

8 Cennik i płatności

1. Cennik jest dostępny na stronie internetowej i w gabinecie. Przed zawarciem umowy pacjent otrzymuje informację o cenie albo sposobie jej ustalenia. Jeżeli nie uzgodniono indywidualnej wyceny, stosuje się cenę danej usługi z cennika przedstawionego przy rezerwacji. Ostateczna cena wymaga potwierdzenia przed wykonaniem usługi.

2. Przy cenie oznaczonej „od” lub indywidualnym zakresie zabiegu ostateczna kwota zależy od uzgodnionego zakresu i jest podawana przed zabiegiem. Zmiana zakresu wymagająca dopłaty wymaga poinformowania pacjenta i jego akceptacji.

3. Konsultacja jest płatna osobno i nie pomniejsza ceny zabiegu chirurgicznego, chyba że wyraźnie uzgodniono korzystniejszą zasadę.

4. Zapłata za zabieg następuje po jego wykonaniu na miejscu gotówką, kartą lub BLIK-iem, z odliczeniem wpłaconego zadatku i uwzględnieniem uzgodnionego vouchera lub finansowania.

5. Zamiar skorzystania z MediRat należy zgłosić przed zabiegiem i wcześniej zakończyć wymagany proces finansowania. Decyzję podejmuje instytucja finansująca. Jeśli proces wymaga cofnięcia zastrzeżenia PESEL, pacjent wykonuje tę czynność na czas zawarcia umowy finansowania, zgodnie z instrukcjami finansującego. Nie jest to warunek zwykłej wizyty ani zapłaty z własnych środków.

9 Promocje i pakiety

1. Promocje mogą mieć odrębne regulaminy określające objęte nimi usługi, terminy zakupu i wykonania, ceny oraz możliwość łączenia rabatów. Warunki są udostępniane przed zakupem. Przy informowaniu o obniżkach cen gabinet stosuje wymagane prawem zasady podawania ceny odniesienia.

2. Indywidualna oferta promocyjna zachowuje ważność przez trzy miesiące od jej przedstawienia i obejmuje wykonanie zabiegu w tym okresie, chyba że warunki konkretnej promocji stanowią inaczej.

3. Jeżeli pacjent nie przyjął oferty w okresie jej ważności, gabinet może przedstawić nową wycenę. Po przyjęciu oferty zmiana terminu lub cennika nie powoduje automatycznej zmiany ceny. Warunki utrzymania rabatu przy przekładaniu zabiegu powinny być znane przed zakupem, a zmiany umowy wymagają uzgodnienia.

4. Przy dobrowolnej rezygnacji z części pakietu sposób rozliczenia określają warunki przedstawione przed zakupem. Przeliczenie wykonanych zabiegów według cen pojedynczych jest dopuszczane w ofercie wyłącznie po uprzednim podaniu tych cen i jasnego sposobu rozliczenia.

10 Bony podarunkowe i vouchery

1. Gabinet oferuje vouchery na określoną kwotę oraz na konkretną usługę, także w ramach promocji. Voucher jest ważny przez 6 miesięcy od zakupu. Data zakupu, termin ważności, wartość lub zakres usługi oraz ewentualne warunki promocji są wskazane przy zakupie i na voucherze.

2. w okresie ważności należy wykonać usługę. Jeżeli osoba uprawniona zgłosi chęć realizacji przed upływem ważności, lecz gabinet nie zapewnia terminu w tym okresie, ważność przedłuża się do pierwszego uzgodnionego dostępnego przez gabinet terminu.

3. Voucher kwotowy służy do pokrycia ceny wybranej usługi uzgodnionej przy rezerwacji. Przy wyższej cenie możliwa jest dopłata. Voucher na konkretny zabieg obejmuje uzgodniony przy zakupie zakres; późniejszy wzrost cennika sam w sobie nie uzasadnia dopłaty.

4. Voucher nie zastępuje konsultacji i kwalifikacji. Przy przeciwwskazaniach strony uzgadniają odpowiednio przedłużenie ważności, inną dopuszczalną usługę lub rozliczenie zwrotu należnego według przepisów. Nie wykonuje się zabiegu bez wskazań wyłącznie w celu wykorzystania vouchera.

5. Gabinet nie przewiduje dobrowolnego zwrotu prawidłowo zakupionego vouchera wyłącznie z powodu zmiany decyzji kupującego. Nie ogranicza to ustawowego prawa odstąpienia, reklamacji ani zwrotu za niewykonane świadczenie. Przy sprzedaży na odległość informacja o prawie odstąpienia lub podstawie jego wyłączenia jest przekazywana przed zakupem, odpowiednio do rodzaju umowy.

11 Dokumentacja medyczna i wizerunek

1. Gabinet prowadzi, zabezpiecza i przechowuje dokumentację medyczną zgodnie z prawem. Co do zasady okres przechowywania wynosi 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkami przewidzianymi w ustawie. Zasady te odnoszą się do dokumentacji świadczeń zdrowotnych.

2. Dokumentacja jest udostępniana pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu, osobie upoważnionej oraz innym podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów. Gabinet nie pobiera od pacjenta opłat za jej udostępnienie.

3. Wniosek można złożyć pisemnie, elektronicznie albo ustnie. Zaleca się wskazanie danych umożliwiających identyfikację, zakresu dokumentacji oraz preferowanego sposobu udostępnienia. Gabinet weryfikuje tożsamość i uprawnienie wnioskodawcy w sposób adekwatny do formy udostępnienia. Nie wymaga użycia konkretnego formularza.

4. Dokumentacja jest udostępniana bez zbędnej zwłoki. Przy wniosku wymagającym dodatkowego przygotowania gabinet informuje o przewidywanym czasie realizacji, zwykle około 7 dni.

5. Zdjęcia wykonane w celu dokumentowania diagnostyki, przebiegu leczenia i efektów mogą stanowić część dokumentacji medycznej. Ich publikacja marketingowa jest odrębnym celem i wymaga odrębnej, odpowiedniej podstawy prawnej oraz wymaganych zezwoleń.

6. Jeżeli publikacja wizerunku i związane z nią przetwarzanie danych opierają się na zgodzie, pacjent może ją wycofać w dowolnym momencie. Wycofanie nie wpływa na zgodność z prawem wcześniejszego przetwarzania.

7. Cofnięcie zgody marketingowej nie oznacza usunięcia dokumentacji, którą gabinet ma obowiązek przechowywać. Szczegółowe informacje o danych osobowych zawiera odrębna klauzula RODO dostępna na stronie internetowej.

12 Prawa pacjenta i zasady pobytu

1. Pacjent ma prawo do świadczeń udzielanych z należytą starannością, zrozumiałej informacji, poszanowania godności i intymności, poufności, dokumentacji oraz podejmowania świadomych decyzji zgodnie z przepisami. Może zadawać pytania i zgłaszać zastrzeżenia.

2. Pacjent i osoby towarzyszące powinni przestrzegać uzasadnionych zasad bezpieczeństwa i higieny, szanować prywatność innych osób oraz odnosić się z szacunkiem do personelu. Niedopuszczalne są przemoc, groźby i zachowania zagrażające bezpieczeństwu.

3. Obecność osoby bliskiej przy świadczeniu zdrowotnym jest dopuszczana na zasadach wynikających z praw pacjenta. Ograniczenie wymaga prawnej podstawy, np. bezpieczeństwa zdrowotnego, oraz odpowiedniego uzasadnienia.

4. Usługi dla małoletnich wymagają spełnienia właściwych zasad reprezentacji i zgody, w tym współzgody pacjenta po ukończeniu 16 lat przy świadczeniach zdrowotnych. Zakres usług dostępnych dla osób małoletnich ustala się indywidualnie zgodnie z prawem i wskazaniami.

5. Nie wykonuje się planowego zabiegu, jeżeli stan pacjenta, w tym wpływ alkoholu lub innych substancji, uniemożliwia bezpieczne przeprowadzenie procedury lub świadomą zgodę. Ewentualna odmowa nie uchyla obowiązku udzielenia niezbędnej pomocy wynikającego z prawa.

13 Reklamacje i skargi

1. Zastrzeżenia można zgłosić osobiście, telefonicznie, pisemnie na adres gabinetu lub e-mailem na adres podany w rozdziale 1. Dla sprawnego rozpatrzenia zaleca się podanie imienia i nazwiska, daty i rodzaju usługi, opisu problemu, oczekiwanego rozwiązania oraz danych kontaktowych. Nie wymaga się konkretnego formularza.

2. Przy zastrzeżeniach dotyczących stanu zdrowia lub efektu zabiegu gabinet proponuje ocenę podczas wizyty kontrolnej i analizuje dokumentację. Badanie może być potrzebne do oceny medycznej; odmowa lub niemożność osobistego stawiennictwa nie powodują automatycznego pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.

3. Gabinet udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania, pisemnie lub elektronicznie. Prośba o dodatkowe informacje nie zawiesza ustawowych terminów. Jeżeli dalsza ocena medyczna wymaga obserwacji gojenia, gabinet przedstawia w odpowiedzi stanowisko i proponowane dalsze postępowanie.

4. Zgłoszenie reklamacji nie zastępuje pilnego kontaktu medycznego przy objawach alarmowych. Potrzebę pomocy ocenia się niezależnie od trwania postępowania reklamacyjnego.

5. Przewidywalna reakcja pozabiegowa, powikłanie lub niezadowolenie z rezultatu nie przesądzają same w sobie o zasadności roszczenia. Każde zgłoszenie jest oceniane indywidualnie; regulamin nie wyłącza odpowiedzialności za nienależyte wykonanie usługi ani praw pacjenta.

6. Pacjent może skorzystać z pomocy Rzecznika Praw Pacjenta w sprawach należących do jego kompetencji, właściwego rzecznika konsumentów w sprawach konsumenckich, a także dochodzić roszczeń przed właściwym sądem. Reklamacja w gabinecie nie zamyka tych możliwości.

14 Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie i w gabinecie, w postaci umożliwiającej zapoznanie się z nim, zapisanie i odtworzenie. Warunki dotyczące rezerwacji, zadatków, cen i rezygnacji udostępnia się przed związaniem pacjenta umową i przed wpłatą.

2. Akceptacja regulaminu nie jest zgodą na konkretny zabieg ani zgodą marketingową. Odrębne zgody i informacje są uzyskiwane lub przekazywane w odpowiednim czasie.

3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się właściwe przepisy prawa polskiego. Żaden zapis regulaminu ani regulaminu promocji nie ogranicza bezwzględnie obowiązujących praw pacjenta i konsumenta. Nieskuteczność pojedynczego postanowienia nie pozbawia pacjenta tych praw.