

## **Regulamin Medicus Uroda**

### **1. Postanowienia wstępne**

1. Niniejszy regulamin określa organizację i proces świadczenia usług zdrowotnych, estetycznych oraz pielęgnacyjnych, a także zakres czynności pracowników, ofertę, prawa oraz obowiązki Klientów salonów Medicus Uroda (zwanego dalej „Kliniką” lub „Salonem”), a także reguluje tryb składania skarg.  
Kliniki wchodzące w skład Medicus Uroda są placówkami prywatnymi, świadczącymi usługi wyłącznie wcześniej zaplanowane, zgodnie z treścią postanowień zawartych poniżej.
2. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby korzystające z usług (zwane dalej „Klientami” lub „Pacjentami”) oraz pracowników salonu.
3. Skorzystanie z usług salonu jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.

### **2. Zakres udzielanych świadczeń**

Klinika świadczy usługi w zakresie wskazanym poniżej:

- a) Medycyna Estetyczna,
- b) Kosmetologia,
- c) Laseroterapia,
- d) Chirurgia Plastyczna,
- e) Zabiegi upiększające.

### **3. Organizacja wizyt oraz proces udzielania świadczeń zdrowotnych i estetycznych.**

1. Zaplanowanie wizyty oraz rozpoczęcie odpłatnego świadczenia w Klinice jest dobrowolne i następuje na podstawie zgody Klienta.
2. Rejestracja Klienta 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 dedykowanej dla każdej placówki, a także poprzez kanały społecznościowe należące do Medicus Uroda.
3. Klinika prowadzi dokumentację medyczną Pacjentów/Klientów w formie papierowej lub elektronicznej na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązujących.
4. Pacjent posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, przedstawiciel ustawowy bądź opiekun prawny wyraża pisemną zgodę na zabiegi wykonywane w Klinice (dotyczy zabiegów chirurgicznych, wszystkich innych zabiegów o charakterze inwazyjnym bądź wymagających takiej zgody).
5. Na pierwszej i kolejnej wizycie z Pacjentem przeprowadzane są: wywiad lekarski podstawowy lub wywiad kosmetologiczny. 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.
6. 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 i kosmetologicznego należy:

- a) przeprowadzanie z Pacjentem wywiadu lekarskiego, wykonywanie świadczeń medycznych i estetycznych określonych w zakresie czynności lekarza medycyny estetycznej, kosmetologa lub specjalisty z konkretnego działu,
  - b) rzetelne oraz zgodne z najnowszą wiedzą medyczną i kosmetologiczną udzielanie świadczeń zdrowotnych oraz estetycznych 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 niepowołanym 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 oraz na kanałach społecznościowych.
2. Do obowiązków Personelu Recepcyjnego należy:
- a) 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) archiwizacja dokumentów,
  - d) rozliczanie Pacjentów,
  - e) zachowanie w tajemnicy wszystkich informacji związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych,
  - f) zapewnienie Pacjentowi intymności podczas zabiegu,
  - g) dbanie o dobry wizerunek Kliniki, także w kontaktach zewnętrznych i na kanałach społecznościowych,
  - h) przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa, zasad bhp. i ppoż,
  - i) przestrzeganie innych postanowień niniejszego Regulaminu,
  - j) Wykonywanie innych czynności wchodzących w zakres pracy zawodowej, zleconych przez Managera Salonu, a nie objętych niniejszym zakresem.

## **5. Prawa i obowiązki Pacjenta Kliniki**

1. Pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych oraz estetycznych 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.
2. Pacjent ma prawo wyrażenia zgody, lub jej odmowy na świadczenie określonego zabiegu po uzyskaniu odpowiedniej informacji na temat świadczenia.
3. Pacjent ma prawo do wglądu w dokumentację medyczną dotyczącą jego leczenia, oraz uzyskania kopii dokumentacji medycznej osobiście, lub przez upoważnioną do tego na piśmie osobę.
4. Pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania mu świadczeń zdrowotnych.
5. 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.

6. Przy rejestracji pierwszej i kolejnej wizyty Pacjent jest zobowiązany przekazać aktualne dane osobowe, niezbędne do umówienia wizyty.
7. 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.
8. Pacjent jest zobowiązany do przestrzegania zasad bhp oraz ppoż na całym terenie Kliniki.
9. Pacjent jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń personelu placówki.
10. Zabrania się wchodzenia do pomieszczeń przeznaczonych wyłącznie dla personelu Kliniki.
11. Na terenie Kliniki obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz picia alkoholu.
12. W przypadku rejestracji Pacjenta na pierwszą lub kolejną wizytę, Klinika zastrzega sobie prawo do pobrania części należności za umówioną wizytę przed dniem udzielenia świadczenia w formie zadatku. Jeżeli Pacjent nie stawia się na wizytę za którą uiszczona została należność bez uprzedniego zawiadomienia o tym Kliniki do godziny 17:00 w dniu poprzedzającym wizytę, wypłacony zadek ulega przepadkowi, gdyż Klinika pozostawała w gotowości świadczenia usługi medycznej lub estetycznej danemu Pacjentowi i nie mogła przyjąć innego Pacjenta.
13. Spóźnienie Pacjenta na umówioną wizytę wynoszące powyżej 15 minut traktowane jest jako rezygnację z wizyty. Lekarz, kosmetolog lub recepcjonistka ma prawo odmówić przyjęcia Pacjenta spóźnionego jeżeli uzna, że zaburzy to organizację pracy Kliniki, bądź zaproponować usługę o skróconej procedurze zabiegowej.
14. Salony zastrzegają sobie prawo do zmiany terminu wizyty w wyjątkowych przypadkach (awaria sprzętu, nagła absencja personelu). O zmianie Klient zostanie poinformowany niezwłocznie.
15. 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.
16. Klinika oświadcza, że Cennik jest orientacyjny – każdorazowy koszt usługi/usług jest ustalany na podstawie badania. Cennik nie stanowi oferty w rozumieniu ustawy, ostateczny koszt usług jest ustalany w trakcie konsultacji.
17. Decydując się na usługę, Pacjent oświadcza, że zapoznał się z regulaminem oraz podstawowym cennikiem usług i będzie ponosił opłaty za wykonane usługi medyczne i kosmetologiczne.
18. Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany cennika za świadczone usługi.

## **6. Płatności i promocje**

1. Klinika akceptuje następujące formy płatności: gotówka, karta płatnicza lub przelewem na wskazany rachunek wraz z ustaleniem terminu płatności. Płatność przelewem uznaje się za dokonaną w dniu zaksięgowania środków na rachunku bankowym Kliniki.
2. Każdy Pacjent przed pierwszą i kolejną wizytą powinien zapoznać się z podstawowym cennikiem usług (dalej jako: „cennik”) dostępnym na stronie internetowej Kliniki oraz w siedzibie Kliniki.
3. Klinika oświadcza, że Cennik jest orientacyjny – każdorazowy koszt usługi/usług jest ustalany na podstawie konsultacji. Cennik nie stanowi oferty w rozumieniu ustawy, ostateczny koszt usług jest ustalany w trakcie konsultacji.
4. Podejmując leczenie, Pacjent oświadcza, że zapoznał się z regulaminem oraz podstawowym cennikiem usług i będzie ponosił opłaty za wykonane usługi medyczne.
5. Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany cennika za świadczone usługi.
6. Salony zastrzegają sobie prawo do organizowania czasowych promocji i rabatów. Promocje nie łączą się, chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
7. W przypadku zakupu voucherów upominkowych:
  - a) Voucher ważny jest przez 6 miesięcy od daty zakupu,

- b) Szczegółowe informacje dotyczące zakupy Bonów Podarunkowych dostępne są na stronie internetowej Medicus Uroda w zakładce Dokumenty.

## **7. Bezpieczeństwo i higiena**

1. Wszystkie usługi są wykonywane zgodnie z obowiązującymi standardami bezpieczeństwa i higieny.
2. W przypadku wystąpienia reakcji alergicznych lub innych niepożądanych skutków Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować salon.

## **8. Składanie 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 Managera: angelika.rejda@medicusuroda.com
  - b) osobiście w siedzibie Kliniki w dniach: od poniedziałku do piątku od godziny: 9:00 do godziny: 17:00
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.

## **9. 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. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest na stronie internetowej [www.medicusuroda.pl](http://www.medicusuroda.pl) oraz w siedzibach salonów Medicus Uroda.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2025.

Kontakt do salonów Medicus Uroda:

- a) Medicus Uroda Clinica ul. Leśna 8, Lubin Tel.: +48 76 728 26 86
- b) Medicus Uroda Zamkowa ul. Zamkowa 6/17, Zielona Góra Tel.: +48 68 420 26 89
- c) Medicus Uroda Body&Face ul. Parkowa 8H, Lubin Tel.: +48 76 754 06 87

Niniejszy regulamin wchodzi w życie 01.01.2025r