**GHIDUL PACIENTULUI**

**Bine ați venit în Clinica Rotar! Suntem încântați să vă avem ca pacient și vă mulțumim că ați ales să vă tratați la noi. Întreaga echipă vă stă la dispoziție pentru a oferi o experiență de neuitat și cele mai bune servicii medicale!**

1. **Abordarea noastră**

**Clinica Rotar** își propune să performeze la cel mai înalt nivel profesional, reprezentând excelența în stomatologie. Mai presus de orice, prețuim calitatea actului medical, care combină experiența profesională cu tehnologiile de ultimă oră, cu siguranța și confortul unei instituții medicale de elită.

Pe lângă serviciile medicale, arhitectura și designul clinicii vă oferă o experiență multisenzorială, cu valențe artistice, prin găzduirea unor expoziții itinerante de artă, care transformă vizitele la stomatolog într-o bucurie estetică.

1. **Serviciile noastre**

Clinica noastră oferă servicii integrate de ortodonție, chirurgie, protetică, pedodonție, parodontologie, estetică dentară și management al durerii. Ne dorim nu doar să tratăm ci și să educăm pacienții noștri și familiile lor. Scopul nostru este prevenirea afecțiunilor oro-dentare și păstrarea unei sănătăți corespunzătoare pe termen lung.

1. **Echipa**

Suntem o echipă de profesioniști dedicați, care lucrează împreună, în sinergie, pentru a oferi cele mai bune tratamente și servicii stomatologice pentru pacienții noștri. Împărtășim filosofia predecesorilor noștri în ceea ce privește valoarea medicală a stomatologiei, ca parte integrantă a bunăstării umane.

Majoritateamedicilor care lucrează în clinică s-au format sub directa îndrumare a **Prof. Dr. Alexandru Rotar** și a **Prof. Dr. Horațiu Rotar.** Avem convingerea căexpunerea la o comunitate profesională excepțională, formată din cei mai performanți reprezentanți ai unui domeniu, reprezintă cea mai elocventă formă de dezvoltare personală.

Puțini dintre noi au privilegiul de a crește și învăța în proximitatea unor somități din profesia pe care ne-am ales-o. Prin simpla interacțiune, beneficiem de susținerea acestor mentori care ne pot oferi îndrumare, încurajare și inspirație.

1. **Relația cu pacienții**

 Ne dorim să creăm o relație specială cu dumneavoastră, prin promovarea unei culturi a sănătății orale, atât la adulți cât și la copii. Prin servicii de calitate, suntem un „hub” din care propagăm informații utile despre prevenția în stomatologie, cu scopul de a duce, ulterior, la îmbunătățirea calității vieții pacienților.

1. **Comunicarea cu pacienții**

Ca în orice relație, comunicarea este esențială. Din acest motiv, am selectat cu grijă și am pregătit corespunzător personalul care încadrează Recepția clinicii. Acesta vă stă la dispoziție pentru a oferi asistență și consiliere în orice problemă.

Înainte de a fi tratat în clinica noastră, este necesar să completați următoarele documente obligatorii:

-CONTRACT DE PRESTARI SERVICII MEDICALE

-CONSIMȚĂMÂNT INFORMAT

-ACORDUL PACIENTULUI PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL (GDPR)

-CHESTIONAR DE EVALUARE A STĂRII GENERALE DE SĂNĂTATE

 Puteți face acest lucru on-line sau la Recepția clinicii, unde veți fi ajutat de personalul nostru.

1. **Confidențialitate**

Conform Regulamentului (UE) 2016/679 și a legislației conexe, scopurile pentru care prelucram datele dumneavoastră personale vizează strict relația dintre **Clinica Rotar** și persoana vizată. Informațiile pe care ni le furnizați sunt tratate cu maximă confidențialitate și exclusiv în scopurile pentru care au fost colectate.

1. **Planul de tratament**

Nevoile de tratament pot varia de la simplu la complex, iar acest grad de complexitate nu poate fi decis decât după analiza clinică și imagistică amănunțită a cazului. Această analiză implică o consultație inițială, urmată de ședința de documentare (poze, amprente, investigații imagistice, scanare). În urma celor două ședințe menționate anterior, se elaborează **planul de tratament**, care este întotdeauna însoțit de o evaluare estimativă a costurilor implicate. Planul de tratament, alături de evaluarea estimativă, este pus la dispoziția pacientului pentru consultare și aprobare.

Discuțiile pe baza planului de tratament, a opțiunilor privitoare la metodele și materialele care pot fi utilizate, au loc într-o ambianță informală, în spațiile accesorii cabinetului stomatologic. La capătul acestor discuții, pacientul va avea la dispoziție informațiile legate de eforturile fizice, materiale și de timp pe care trebuie să le întreprindă pentru rezolvarea problemelor.

1. **Programări - reguli de funcționare interioară**

**Clinica Rotar** face programările astfel încât să satisfacă dorința și nevoile pacienților. Ca urmare, acestea se realizează de către personalul Recepției, în funcție de precizările dumneavoastră și de disponibilitatea medicilor.

**Clinica Rotar** nu aplică penalizări financiare în caz de neprezentare repetată și de anulări multiple ale programărilor. Cu toate acestea, apelăm la pacienții noștri cu rugămintea de a ne anunța cu cel puțin 24 de ore înainte, când nu pot ajunge la o vizită programată. Implicațiile anulărilor repetate sau a neprezentării sunt multiple (asupra organizării și funcționării clinicii, asupra programului medicilor și asupra altor pacienți).

La acest capitol, contăm pe sprijinul dumneavoastră în efortul de a păstra un flux optim al programărilor!

1. **Durata și finalizarea tratamentelor (rolul colaborării și disciplinei pacientului în finalizarea cu succes a tratamentelor)**

Ne dorim ca tratarea afecțiunilor dumneavoastră stomatologice să se facă în cel mai scurt timp dar, în același timp, dorim să înțelegeți că suntem în primul rând preocupați de calitatea și rigurozitatea actului medical.

Pentru ca ”parteneriatul medic -pacient” să funcționeze optim este necesar ca fiecare parte să se achite de obligațiile care îi revin prin contract. Rolul colaborării și seriozității pacientului este primordial. Acesta trebuie să facă toate eforturile pentru a respecta programările și recomandările medicului care îl tratează.

1. **Tarifele noastre**

Suntem convinși că fiecare dintre dumneavoastră și-ar dori să aibă informații legate de prețurile pe care le practicăm în Clinica Rotar. De aceea, vom încerca să oferim, în cadrul website-ului final, o listă cu costurile celor mai importante manopere care se realizează în cadrul tratamentelor stomatologice.

În stomatologia multidisciplinară, personalizată, pe care o practicăm, costurile nu sunt dependente doar de nevoile de tratament ci și de multiplele opțiuni în ceea ce privește metodele și materialele utilizate.

Ca urmare, lista orientativă a tarifelor practicate în clinica noastră este disponibilă în sala de așteptare din recepția clinicii. De asemenea, aveți la dispoziție un glosar de termeni medicali și tratamente pe care îl puteți consulta.

1. **Modalități de plată**

Achitarea costurilor tratamentelor se poate face în numerar, cu card bancar sau prin transfer bancar.

Există situații în care Clinica Rotar trebuie să angajeze serviciile unor terțe entități: laboratoare de tehnică dentară, companii care realizează lucrări personalizate (gutiere, proteze, etc.) pe baza datelor și informațiilor medicale transmise de clinică. Aceste produse sunt concepute și realizate special pentru un anumit pacient, ele nu pot fi folosite în alte scopuri iar materialele utilizate nu pot fi recuperate.

În momentul lansării unei astfel de comenzi, clinica trebuie să achite și costurile aferente. Chiar dacă pacientul se răzgândește din diverse motive, aceste costuri trebuie acoperite. Din acest motiv, conform ”**Contractului de prestare a serviciilor medicale”** pe care toți pacienții trebuie să îl semneze, *”în cazul tratamentelor protetice, se va percepe în avans 50% din costul tratamentelor din planul de tratament, iar în cazul intervențiilor ortodontice se va percepe în avans 50% din costul aparatelor și produselor realizate de terța parte (laborator analog sau digital contractat de clinică) în momentul în care medicul a preluat amprenta convențională sau optică, pacientul fiind informat prin acest contract că aparatele și produsele sunt personalizate.”*

1. **Documentele pacientului**

Toate documentele care conțin date și informații referitoare la starea dumneavoastră de sănătate sunt confidențiale și vor fi tratate conform condiţiilor specificate de GDPR (*Regulamentul privind protecţia datelor la nivel european 679/2016*).

La cerere, pacienții pot primi în format digital (e-mail, memory stick, DVD) imagistica și radiografiile realizate în **Clinica Rotar**.

1. **Jurisdicție**

Relația pacienților cu **Clinica Rotar** este în deplină concordanță cu legile României, ale cărei instanțe de judecată vor avea jurisdicție exclusivă în orice fel de divergență sau litigiu.

1. **Orarul clinicii/ Urgențe**

Luni-Vineri: 8:30-20:00

Urgențele sunt tratate, în măsura posibilităților, în aceeași zi. Nu sunt disponibile servicii de urgență în afara programului clinicii.

1. **Feedback**

Opinia dumneavoastră este foarte importantă pentru noi.Feedback-ul oferit de pacienții noștri reprezintă un instrument valoros pentru îmbunătățirea serviciilor și pentru succesul pe termen lung al clinicii. Măsurile luate în urma feedback-ului fac diferența între un serviciu mediu și unul de calitate superioară.

Pentru exprimarea părerilor dumneavoastră aveți următoarele opțiuni:completarea chestionarelor privind satisfacția pacienților (disponibile la Recepție), Google reviews, cod QR la Recepție, discuții bilaterale cu reprezentantul compartimentului Resurse Umane (la cerere sau prin sondaj, din inițiativa clinicii).

1. **Datele noastre de contact**

**Clinica Rotar S.R.L.**

Cluj-Napoca, jud. Cluj - ROMÂNIA

Bulevardul 21 Decembrie 1989, nr. 80

Tel. 0374.555.111

E-mail: office@clinicarotar.ro