Dermetics
PREMIER CLINIC

GENERAL TERMS & CONDITIONS

Syarat & Ketentuan Umum Dermetics Premier Clinic

Informasi awal mengenai reservasi, Booking Fee (Deposit), pelayanan, tindakan, pembatalan, refund, program promosi, privasi, dan ketentuan umum pasien.

KEMANG · GADING SERPONG

BAGIAN I

Informasi Pribadi, Data Medis & Privasi

1. Verifikasi Identitas & Usia

Pasien wajib memberikan data identitas yang benar dan, pada saat registrasi, membawa serta menunjukkan identitas asli yang masih berlaku (KTP, paspor, atau identitas resmi lainnya yang dapat diterima). Pasien berusia di bawah 18 tahun wajib didampingi orang tua atau wali yang sah apabila diperlukan sesuai jenis layanan, kapasitas hukum pasien, pertimbangan medis, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Data Pasien & Kontak Darurat

Pasien wajib memberikan data pribadi, nomor kontak, dan informasi kesehatan yang akurat, lengkap, dan terkini, serta menginformasikan setiap perubahan data kepada Dermetics. Dermetics dapat meminta minimal satu kontak darurat (next of kin) apabila diperlukan untuk keselamatan pasien atau penanganan keadaan darurat. Pencantuman kontak darurat tidak secara otomatis memberikan hak kepada kontak tersebut untuk mengakses rekam medis pasien.

3. Pelindungan Data & Kerahasiaan

Data pribadi, data kesehatan, dan rekam medis pasien diproses untuk keperluan registrasi, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan rekam medis, komunikasi terkait appointment, pembayaran, keselamatan pasien, pemenuhan kewajiban hukum, serta tujuan lain yang memiliki dasar pemrosesan yang sah. Dermetics menjaga kerahasiaan data sesuai Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, dan ketentuan terkait lainnya. Pasien berhak mengajukan permohonan akses, perbaikan, atau penghapusan data pribadinya sesuai ketentuan yang berlaku, dengan tetap memperhatikan kewajiban penyimpanan rekam medis menurut hukum.

4. Kewajiban Mengungkapkan Riwayat Medis

Pasien wajib menyampaikan secara jujur dan lengkap riwayat penyakit, alergi, kehamilan atau menyusui, riwayat operasi, gangguan perdarahan atau pembekuan darah, penggunaan obat, vitamin, herbal, suplemen, dan antikoagulan, serta tindakan medis dan estetika sebelumnya yang relevan. Informasi yang tidak benar atau tidak lengkap dapat memengaruhi penilaian medis, keamanan tindakan, hasil perawatan, dan penanganan komplikasi, serta dapat menjadi dasar bagi dokter untuk menunda atau tidak melanjutkan tindakan. Ketentuan ini tidak menghilangkan tanggung jawab Dermetics dan tenaga medis untuk memberikan pelayanan sesuai standar profesi, standar pelayanan, SOP, dan hukum yang berlaku.

5. Dokumentasi Klinis

Dermetics dapat melakukan dokumentasi foto dan/atau video *before & after* apabila diperlukan untuk rekam medis, evaluasi perkembangan perawatan, perencanaan tindakan, keselamatan pasien, dan dokumentasi klinis. Dokumentasi klinis merupakan bagian dari rekam medis dan dijaga kerahasiaannya. Apabila dokumentasi dinilai diperlukan oleh dokter untuk keamanan atau evaluasi klinis dan pasien menolak, dokter dapat menunda atau tidak melanjutkan tindakan setelah memberikan penjelasan yang memadai.

6. Publikasi & Promosi

Persetujuan atas dokumentasi klinis berbeda dengan persetujuan publikasi. Foto, video, data medis, atau informasi lain yang dapat mengidentifikasi pasien tidak akan digunakan untuk media sosial, promosi, iklan, atau publikasi dalam bentuk apa pun hanya berdasarkan persetujuan tindakan medis. Penggunaan untuk kepentingan publikasi memerlukan persetujuan tertulis yang terpisah, dapat ditarik kembali oleh pasien sewaktu-waktu untuk penggunaan di masa mendatang, dan dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

BAGIAN II

Appointment, Booking Fee (Deposit) & Protokol Pelayanan

1. Appointment Only

Dermetics Premier Clinic menerapkan sistem *appointment only* untuk menjaga keteraturan pelayanan, ketersediaan dokter dan tenaga pelayanan, kesiapan ruang dan peralatan, privasi pasien, pengendalian infeksi, waktu konsultasi dan tindakan yang memadai, serta keselamatan pasien. Pasien tanpa appointment yang telah dikonfirmasi dapat tidak diterima apabila kapasitas pelayanan tidak memungkinkan.

2. Booking Fee (Deposit)

Appointment dinyatakan **confirmed** setelah data reservasi yang diperlukan diterima, Booking Fee (Deposit) dibayarkan, dan pembayaran telah diverifikasi oleh Reservation Team. Ketentuan Booking Fee (Deposit) yang berlaku:

- Tindakan medis oleh dokter: Rp150.000
- Konsultasi dokter saja: Rp250.000 (dokter umum) / Rp275.000 (dokter spesialis) per 30 menit
- Tindakan non-medis: Rp150.000

Deposit diperhitungkan sebagai bagian dari pembayaran tindakan yang dijalani pasien. Pembayaran deposit tidak menjamin bahwa tindakan medis tertentu pasti dapat dilakukan. Indikasi dan kelayakan tindakan tetap ditentukan berdasarkan asesmen serta pertimbangan profesional dokter.

3. Biaya Konsultasi Dokter

Biaya konsultasi dokter umum adalah Rp250.000 per 30 menit dan dokter spesialis Rp275.000 per 30 menit. Biaya konsultasi dibebaskan apabila pasien melanjutkan tindakan pada kunjungan yang sama. Apabila pasien tidak melanjutkan tindakan setelah konsultasi, biaya konsultasi tetap berlaku sesuai layanan yang telah diberikan dan dapat diperhitungkan dari deposit yang telah dibayarkan.

4. Biaya Tambahan Tindakan oleh Dokter Spesialis

Tindakan yang dilakukan oleh dokter spesialis dikenakan biaya tambahan (*additional fee*) sebesar Rp250.000 di luar harga tindakan yang berlaku pada pricelist, program promosi, maupun paket. Biaya tambahan ini merupakan jasa profesional dokter spesialis dan diinformasikan kepada pasien sebelum tindakan dilakukan. Biaya tambahan tidak berlaku untuk tindakan yang dilakukan oleh dokter umum estetika.

5. Ketepatan Waktu

Pasien dianjurkan hadir 15 menit sebelum jadwal appointment untuk registrasi dan persiapan. Keterlambatan lebih dari 15 menit dapat menyebabkan hilangnya prioritas slot semula, penyesuaian antrean atau waktu pelayanan, atau reschedule apabila waktu yang tersisa tidak memadai. Dermetics tidak akan mempersingkat tahapan pelayanan medis yang diperlukan hanya untuk menyesuaikan keterlambatan pasien.

6. Protokol Ruang Tindakan

Demi privasi, keselamatan, konsentrasi tenaga medis, dan pengendalian infeksi, pendamping dan anak-anak pada prinsipnya tidak diperkenankan berada di dalam ruang tindakan, kecuali diperlukan berdasarkan pertimbangan medis atau ketentuan hukum. Pendamping dapat menunggu di area yang disediakan.

7. Product Showing

Untuk tindakan yang menggunakan produk tertentu dan dapat diperlihatkan sebelum digunakan, Dermetics menerapkan *product showing* agar pasien memperoleh kesempatan melihat informasi yang relevan, seperti jenis produk, kondisi kemasan dan segel, serta tanggal kedaluwarsa apabila tercantum.

8. Persetujuan Tindakan Kedokteran (Informed Consent)

Sebelum tindakan medis, pasien akan memperoleh penjelasan yang diperlukan mengenai tindakan yang direncanakan, termasuk tujuan, tata cara, alternatif, risiko, komplikasi, dan prognosis, serta memberikan Persetujuan Tindakan Kedokteran (Informed Consent) sesuai ketentuan yang berlaku. Pembayaran deposit bukan merupakan persetujuan tindakan medis. Pasien berhak bertanya sebelum memberikan persetujuan dan berhak menolak atau menunda tindakan.

9. Kondisi Sakit & Kontraindikasi

Pasien wajib menginformasikan apabila mengalami demam, infeksi aktif, herpes aktif, flu atau batuk berat, luka atau infeksi pada area tindakan, maupun perubahan kondisi kesehatan lain yang relevan. Dokter berwenang menunda atau membatalkan tindakan apabila berdasarkan asesmen tindakan dinilai belum aman secara medis.

BAGIAN III

Reschedule, Pembatalan, No-Show & Refund

1. Reschedule

Permintaan reschedule bergantung pada ketersediaan jadwal dan disampaikan selambat-lambatnya 1 × 24 jam sebelum jadwal appointment melalui kanal reservasi resmi Dermetics. Satu deposit dapat digunakan untuk maksimal 3 (tiga) kali reschedule sesuai ketentuan operasional yang diinformasikan pada saat reservasi. Permintaan reschedule berikutnya dapat diperlakukan sebagai pembatalan, dan deposit dapat tidak tersedia untuk penggunaan berikutnya sesuai kebijakan yang telah diinformasikan sebelum pembayaran.

2. No-Show, Pembatalan & Keterlambatan Signifikan

Deposit dapat dinyatakan tidak dapat digunakan kembali apabila pasien tidak hadir tanpa pemberitahuan (*no-show*), melakukan pembatalan setelah slot dan sumber daya yang relevan dialokasikan, melebihi batas reschedule, atau datang terlambat sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan tanpa mengganggu keselamatan maupun jadwal pasien berikutnya. Penerapan ketentuan ini mempertimbangkan keadaan kasus, layanan yang telah diberikan, serta sumber daya yang secara wajar telah dialokasikan.

3. Masa Berlaku Deposit

Kecuali disepakati lain secara tertulis, deposit berlaku selama 3 (tiga) bulan sejak tanggal pembayaran. Deposit dapat dinyatakan kedaluwarsa apabila tidak digunakan dalam periode tersebut setelah pasien diberikan kesempatan yang wajar untuk melakukan reservasi.

4. Pembatalan karena Pertimbangan Medis

Apabila dokter menyatakan tindakan yang direncanakan tidak aman atau tidak dapat dilakukan karena kontraindikasi medis, Dermetics dapat menawarkan penundaan, alternatif tindakan, atau refund atas bagian layanan yang belum diberikan sesuai keadaan. Pasien tidak wajib menerima alternatif tindakan yang ditawarkan.

5. Pembatalan oleh Dermetics

Apabila appointment dibatalkan oleh Dermetics karena alasan operasional dan tidak tersedia jadwal pengganti yang dapat diterima pasien, deposit atas layanan yang belum diberikan dapat dikembalikan atau disimpan sebagai kredit pasien sesuai pilihan pasien dan kesepakatan yang berlaku.

6. Proses Refund

Permohonan refund ditinjau berdasarkan alasan pembatalan, layanan yang telah diberikan, produk yang telah digunakan atau secara khusus dibuka untuk pasien, biaya yang telah timbul, ketentuan promo atau paket, dan hukum yang berlaku. Refund yang disetujui diproses maksimal 7 (tujuh) hari kerja ke rekening atas nama pasien, di luar keterlambatan sistem perbankan atau *payment processor* yang berada di luar kendali wajar Dermetics.

7. Hak Konsumen & Tanggung Jawab

Tidak ada ketentuan dalam dokumen ini yang dimaksudkan untuk menghapus hak pasien yang diberikan oleh hukum, menghilangkan tanggung jawab Dermetics atas kesalahan atau kelalaian yang secara hukum menjadi tanggung jawabnya, atau menghalangi pasien menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia menurut hukum.

BAGIAN IV

Etika, Keamanan & Penanganan Komplain

1. Standar Perilaku

Dermetics menghormati hak pasien untuk bertanya, menyampaikan kritik, pengalaman, ketidakpuasan, dan komplain. Namun, kekerasan, ancaman kekerasan, intimidasi, pemaksaan, pelecehan, perusakan fasilitas, tindakan yang membahayakan pasien atau staf, serta gangguan serius terhadap pelayanan tidak dapat ditoleransi.

2. Penghentian Pelayanan

Apabila terjadi perilaku yang mengancam keselamatan atau secara serius mengganggu pelayanan, Dermetics dapat menghentikan layanan non-darurat dan meminta pasien atau pendamping meninggalkan area klinik, sepanjang tindakan tersebut tidak membahayakan kondisi medis pasien. Bila diperlukan, Dermetics dapat meminta bantuan petugas keamanan dan/atau pihak berwenang.

3. Komplain & Legal

Komplain dapat disampaikan melalui kanal resmi Dermetics dan akan didokumentasikan serta ditinjau sesuai substansinya oleh dokter, manajemen, dan/atau konsultan hukum bila diperlukan. Dermetics berupaya memberikan tanggapan awal dalam waktu yang wajar. Keterlibatan konsultan hukum tidak menghilangkan hak pasien untuk memperoleh informasi yang semestinya mengenai pelayanan medisnya.

4. Perbuatan Melawan Hukum

Apabila terdapat indikasi kekerasan, ancaman, pemaksaan, perusakan, pencemaran nama baik, atau perbuatan melawan hukum lainnya, Dermetics dapat menggunakan upaya hukum yang tersedia sesuai hukum Republik Indonesia. Penilaian apakah suatu perbuatan memenuhi unsur tindak pidana merupakan kewenangan aparat penegak hukum dan/atau pengadilan yang berwenang.

BAGIAN V

Hasil Tindakan, Risiko & Follow-Up

1. Tidak Ada Jaminan Hasil Identik

Respons biologis setiap pasien terhadap tindakan medis maupun estetika dapat berbeda. Foto referensi, dokumentasi *before & after* pasien lain, simulasi, atau penjelasan mengenai hasil yang diharapkan tidak merupakan jaminan bahwa pasien akan memperoleh hasil yang identik.

2. Risiko & Komplikasi

Setiap tindakan medis memiliki risiko dan kemungkinan komplikasi. Risiko spesifik tindakan akan dijelaskan dalam Informed Consent yang relevan. Terjadinya komplikasi medis yang dikenal secara ilmiah tidak dengan sendirinya membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian medis.

3. Aftercare & Kontrol

Pasien wajib mengikuti instruksi *aftercare* dan menghadiri kontrol apabila direkomendasikan secara medis. Pasien dianjurkan segera menghubungi Dermetics apabila mengalami gejala yang tidak biasa, reaksi yang signifikan, atau tanda komplikasi. Ketidakpatuhan terhadap instruksi aftercare dapat memengaruhi hasil perawatan dan penanganan komplikasi.

4. Tindakan di Fasilitas Lain

Apabila selama masa pemulihan pasien menerima tindakan, obat, injeksi, manipulasi, atau perawatan lain dari fasilitas kesehatan atau estetika lain, pasien wajib menginformasikannya kepada Dermetics karena hal tersebut dapat memengaruhi evaluasi klinis, hasil, pemulihan, maupun penanganan komplikasi.

BAGIAN VI

Paket Tindakan

1. Masa Berlaku Paket

Setiap paket perawatan memiliki masa berlaku sebagaimana diinformasikan pada saat pembelian. Pasien bertanggung jawab melakukan reservasi dan menyelesaikan sesi dalam masa berlaku dengan tetap mengikuti interval tindakan yang direkomendasikan secara medis.

2. Perpanjangan

Perpanjangan tidak diberikan secara otomatis. Dermetics dapat mempertimbangkan permohonan perpanjangan karena kondisi khusus yang dapat diverifikasi, antara lain alasan medis, perjalanan atau penugasan jangka panjang, *force majeure*, atau keadaan lain di luar kendali wajar pasien. Dokumen pendukung dapat diminta.

3. Paket Kedaluwarsa

Sisa sesi dapat dinyatakan kedaluwarsa setelah masa berlaku berakhir apabila masa berlaku telah diinformasikan dengan jelas, pasien telah memperoleh kesempatan yang wajar untuk menggunakan paket, dan tidak terdapat perpanjangan yang disetujui. Paket yang kedaluwarsa pada prinsipnya tidak dapat diuangkan, dipindahtangankan, atau ditukar dengan layanan lain, kecuali diwajibkan lain oleh hukum yang berlaku.

BAGIAN VII

Program Promosi, Voucher & Cashback

1. Ketentuan Umum Promosi

Setiap program promosi, voucher, cashback, dan perawatan komplimenter memiliki syarat dan ketentuan khusus yang diinformasikan pada materi promosi masing-masing, dan berlaku hanya dalam periode promosi yang telah ditentukan. Apabila terdapat perbedaan, ketentuan khusus pada materi promosi berlaku untuk hal yang diatur secara khusus, dan dokumen ini berlaku untuk hal-hal lainnya.

2. Penggunaan & Penggabungan

Kecuali dinyatakan lain secara tegas, satu transaksi hanya dapat menggunakan satu voucher atau program promosi. Minimum transaksi yang dipersyaratkan dihitung berdasarkan nilai akhir transaksi setelah diskon atau penyesuaian yang berlaku. Perawatan, layanan, atau produk tertentu dapat dikecualikan dari transaksi yang memenuhi syarat.

3. Sifat Manfaat

Cashback, voucher, dan perawatan komplimenter tidak dapat diuangkan, dialihkan kepada pihak lain, maupun ditukar dengan perawatan, produk, atau manfaat lainnya, kecuali dinyatakan lain pada ketentuan khusus promosi. Manfaat yang tidak digunakan hingga masa berlakunya berakhir dinyatakan kedaluwarsa.

4. Kelayakan Medis

Perawatan komplimenter dan pemilihan perawatan dalam program promosi tetap tunduk pada penilaian dokter, indikasi medis, dan kelayakan klinis masing-masing pasien. Dermetics berhak melakukan verifikasi kelayakan pasien dan riwayat transaksi sebelum manfaat diberikan.

BAGIAN VIII

Perubahan Jadwal Dokter & Keadaan Operasional

1. Perubahan Jadwal

Jadwal dokter dapat berubah karena keadaan darurat medis, sakit, kewajiban profesional yang mendesak, atau keadaan operasional yang tidak dapat dihindari. Dermetics akan berupaya memberikan pemberitahuan dan menawarkan jadwal alternatif dalam waktu yang wajar. Perubahan tersebut tidak menghilangkan hak pasien atas pembayaran untuk layanan yang belum diberikan.

2. Keadaan Kahar (Force Majeure)

Dermetics tidak bertanggung jawab atas keterlambatan atau kegagalan pelayanan yang disebabkan oleh keadaan di luar kendali wajar, antara lain bencana alam, kebakaran, gangguan utilitas, kebijakan pemerintah, atau gangguan keamanan. Dalam keadaan tersebut, Dermetics akan berupaya menjadwalkan ulang pelayanan atau menyimpan deposit dan sisa paket sebagai kredit pasien.

BAGIAN IX

Pernyataan Pasien & Ketentuan Penutup

1. Pernyataan Pasien (Patient Acknowledgement)

Dengan melakukan pembayaran Booking Fee (Deposit) setelah dokumen ini diberikan, pasien menyatakan telah memperoleh kesempatan yang memadai untuk membaca, memahami, dan menanyakan ketentuan reservasi sebelum melakukan pembayaran. Pembayaran deposit merupakan konfirmasi terhadap ketentuan reservasi dan bukan merupakan persetujuan terhadap tindakan medis.

2. Persetujuan Tindakan Medis

Persetujuan tindakan medis diberikan secara terpisah melalui proses Informed Consent setelah pasien memperoleh penjelasan yang diperlukan dan sebelum tindakan dilakukan.

3. Perubahan Ketentuan

Dermetics dapat memperbarui dokumen ini dari waktu ke waktu. Versi terbaru berlaku untuk reservasi yang dilakukan setelah pembaruan diinformasikan melalui kanal resmi Dermetics. Perubahan tidak mengurangi hak pasien atas reservasi dan paket yang telah dibayarkan sebelum pembaruan berlaku.

4. Ketentuan yang Tidak Berlaku

Apabila suatu ketentuan dalam dokumen ini kemudian dinyatakan tidak sah, bertentangan dengan hukum, atau tidak dapat diberlakukan, ketentuan lainnya tetap berlaku sejauh diperbolehkan oleh hukum Republik Indonesia.

5. Hukum yang Berlaku & Penyelesaian Sengketa

Dokumen ini tunduk pada hukum Republik Indonesia. Setiap perbedaan pendapat diupayakan untuk diselesaikan terlebih dahulu secara musyawarah. Apabila tidak tercapai kesepakatan, para pihak dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia menurut hukum, termasuk melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau pengadilan yang berwenang.

REFERENSI

Dasar Hukum Utama

- Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sepanjang relevan dengan hubungan kontraktual para pihak.
- Ketentuan mengenai Persetujuan Tindakan Kedokteran dan peraturan pelaksana lain yang berlaku.

Dokumen ini merupakan General Terms & Conditions dan informasi awal pelayanan. Untuk tindakan medis tertentu, pasien tetap akan menerima penjelasan serta dokumen Informed Consent khusus tindakan.

KONTAK & LOKASI

Hubungi Kami

DERMETICS PREMIER CLINIC

Kemang

JAKARTA SELATAN

JAM BUKA	10.00 – 20.00 WIB
INSTAGRAM	@dermeticsclinic
WHATSAPP	0811 9615 151 0819 9981 5151
TELEPON	021 3881 2039
ALAMAT	Jl. Kemang IV No. 6A (masuk dari RM Pagi Sore), Bangka, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan

DERMETICS PREMIER CLINIC

Gading Serpong

TANGERANG

JAM BUKA	10.00 – 20.00 WIB
INSTAGRAM	@dermeticsclinic
WHATSAPP	0819 1010 5151
TELEPON	021 5959 1919
ALAMAT	Jl. Kelapa Gading Selatan Blok BH 10 No. 21–22, Gading Serpong, Kabupaten Tangerang

BY APPOINTMENT ONLY

Mohon melakukan reservasi terlebih dahulu sebelum kunjungan Anda.

Dermetics
PREMIER CLINIC

DERMETICS PREMIER CLINIC

Enhancing beauty with a touch of class.

Kemang · Gading Serpong · @dermeticsclinic