Reklamačný poriadok

1. Účel
Účelom reklamačného poriadku je spriehľadniť vzťahy medzi pacientom, lekárom a zubným technikom v súvislosti s reklamáciou stomatoprotetických prác.

2. Oprávnenosť reklamácie
Reklamovať je možné stomatologické ošetrenie, protetické náhrady chrupu v súvislosti s materiálom a funkčnosťou. Záručná doba je v zmysle § 599, § 620, § 646 novely č. 150/2004 Z.z. Občianskeho zákonníka 2 roky. Na záručné opravy a úpravy sa vzťahuje obmedzená záručná doba 3 mesiace.

3. Zásady prijímania reklamácie
Záruku na stomatologické a protetické práce si pacient uplatňuje u toho subjektu, kde si zubnú náhradu,výkon objednal a zaplatil. Posúdenie sťažnosti (závady) spadá do kompetencie vykonávateľa –ošetrujúceho lekára a odborného garanta v zubnej technike ak ide o protetickú prácu. Po ich súhlase môže byť reklamácia prijatá. Podmienkou reklamácie je pravidelná kontrola protetickej práce a preventívne prehliadky v zubnej ambulancii najmenej 1x krát za 12 mesiacov a dobrá hygiena ústnej dutiny.

Pri odmietnutí reklamácie zo strany prevádzkovateľa – NATURDENT s.r.o. , ošetrujúceho lekára, odboreného alebo garanta zubnej techniky sa pacient môže odvolať na príslušnej komore zubných lekárov alebo komore zubných technikov. Komisia príslušnej komory, do ktorej predmetná sťažnosť spadá do kompetencie rozhodne o oprávnení nároku. Žiadosť sa podáva výlučne v písomnej forme, ktorá musí byť doručená nasledovne:
• V listovej podobe poštou na adresu NATURDENT s.r.o. , Tatranské námestie 8, Poprad
• Doručená v elektronickej podobe na emailovú adresu: info@naturdent.sk

4. Neoprávnené reklamácie
Reklamovať nie je možné výkony súvisiace so zmenou zdravotného stavu.

Reklamácia sa nevzťahuje na defekty spôsobené so športom, úrazom a nesprávnym používaním zubnej náhrady.

Reklamácie sa nevzťahujú na výkony (plomby, komplikácie po chirurgických výkonoch) pri nesprávnej hygiene v dutine ústnej.
Reklamácia sa nedá uplatniť pri neodborných zásahoch do zubno-technických náhrad, pri zmenenom zdravotnom stave pacienta.

Ďalšou nevyhnutnou podmienkou na prijatie reklamácie je dobrá starostlivosť o ústnu hygienu.

V prípade zanedbania ústnej hygieny pacient stráca nárok na reklamáciu. V prípade nedodržania povinnej preventívnej prehliadky pacient stráca automaticky nárok na reklamáciu.

Reklamácia na vrátenie zálohy
Reklamáciu na vrátenie zálohovej platby nie je možné uplatniť. Zálohová platba slúži ako záloha na ošetrenie pacienta. V prípade ak nedôjde k ošetreniu pacienta z akýchkoľvek dôvodov zo strany pacienta, záloha v plnom rozsahu prepadá v prospech NATURDENT s.r.o., Poprad.

Z týchto financií sa pokryje vyhradený čas na pacienta, prevádzku zubnej kliniky a jej ambulancií a nákup a príprava materiálu a ambulancie. Vo veľa prípadoch, hlavne pri stomatoprotetických, endodontických a chirurgických zákrokoch. V týchto ošetreniach používame výlučne kvalitné materiály, nástroje a prístrojové vybavenie.

Podpisom stomatoprotetickej zmluvy ,,Zmluva o dielo´´ , anamnestického dotazníka, alebo prehlásenia – podpisom týchto dokumentov objednávateľ súhlasí s tým, že uhradená zálohová platba nebude vrátená objednávateľovi služieb ,,pacientovi´´.

Reklamácia sa nedá uplatniť pokiaľ pacient nesúhlasil s navrhovaným liečebným plánom. V tomto prípade bude reklamácia zamietnutá.

Reklamáciu nie je možné prijať a bude zamietnutá v prípade ak pacient po ošetrení NATURDENT s.r.o., Poprad navštívil inú stomatologickú ordináciu, ktorá urobila akýkoľvek zásah z akéhokoľvek dôvodu do toho istého miesta, kde bol pacient ošetrený.

V prípade ak pacient absolvoval ošetrenie na zubnej
klinike NATURDENT s.r.o., Poprad a po ošetrení urobil neodborný, alebo odborný zásah iný zubný lekár pacient automaticky stráca nárok na reklamáciu. Na odborné zásahy pre prípad reklamácie slúži odborný posudkový stomatológ určený SKZL.

Reklamovať nie je možné:
Fixná protetika:
• Únava a opotrebovanie kovových trecích a retenčných segmentov
• Opotrebovanie plastových matríc v zásuvných spojoch
• Opotrebovanie trecích segmentov teleskopických koruniek
• Zlomenie, prasknutie živicovej korunky
• Ochranný mostík (provizórny mostík a korunky)
• Dodatočná zmena objednaného farebného odtieňa zubnej náhrady
• Abrázia štandardného materiálu
• Chyby spojené s bruxizmom
Snímateľná protetika:

• Odlomenie drôteného ramena spony
• Zlomenie protézy
• Slabá adhézia (prilnavosť) protézy
• Chyby spojené s bruxizmom
• Usadzovanie zubného kameňa
Záchovná stomatológia:
• Výplne (plomby) pri veľkých defektoch zubných tkanív, po upozornení ošetrujúceho lekára na iné
riešenie (korunkovou alebo inou náhradou)
• Kompozitné veľké výplne (biele výplne) pri malhygiene dutiny ústnej
• Výplne (plomby) po uplynutí zákonom stanovenej lehoty
• Výplne (plomby) pri veľkých defektoch zubných tkanív pri bruxizme
• Výkony spojené so zanedbaním nariadenej medikamentóznej liečby
• Výkony pri zamlčaní závažných aspektov zdravotného stavu
• Komplikácie pri implantátoch pri malhygiene
• Komplikácie po chirurgických výkonoch pri malhygiene dutiny ústnej
• Dočasné výplne defektov zubných tkanív
• Dočasné fixácie fixných náhrad (koruniek a mostíkov)
• Zuby ošetrené koreňovou výplňou, na ktoré sa nezhotoví do 6 mesiacov korunková alebo
mostíková náhrada

5. Lehoty na podanie a vybavenie reklamácií
Pacient je povinný vadu, reklamáciu bezodkladne oznámiť ošetrujúcemu lekárovi najneskôr do 10 pracovných dní. Po uznaní musí byť reklamácia prijatá do 5 pracovných dní a odovzdaná pacientovi v prípade protetickej práce v lehote tak, ako bola prijatá nová protetická práca najneskôr do 15 pracovných dní.

6. Všeobecné ustanovenia
Zubná technika archivuje v zmysle koncepcie odboru zubná technika, ktorá je uverejnená vo Vestníku MZ SR č. 57/2006, odbornú dokumentáciu 5 rokov. Každá zubno-technická náhrada musí byť identifikovateľná a odborný prevádzkovateľ (fyzická osoba) alebo odborný zástupca (prevádzkovateľ právnická osoba zubnej techniky) zaručuje technológiu a dodržanie etického kódexu uvedeného v prílohe
č. zákona MZ SR č. 578/2004 Zz. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a vo Vyhláške MZ SR č. 542/2005 o rozsahu praxe v niektorých zdravotníckych povoleniach.