

Rękojmia

W świetle praw i obowiązków nabywcy oraz sprzedawcy, Ministerstwo Sprawiedliwości prezentuje następujące stanowisko w sprawie reklamacji usług stomatologicznych.

Pacjent ma prawo reklamować wadliwą usługę (np. źle wykonane wypełnienie czy protezę), żądając usunięcia wady i ustalając stosowny termin jej usunięcia. Pacjent może wnosić o usunięcie wad źle wykonanej usługi w ciągu roku od jej wykonania.

Od strony formalnej Ministerstwo Sprawiedliwości przypomina, że kwestia odpowiedzialności za źle wykonane usługi stomatologiczne nie jest uregulowana przepisami szczególnymi. Zauważa, że w przypadku usług stomatologicznych strony zawierają umowę (w większości przypadków w formie ustnej) wykonania określonego zabiegu, w ramach której jedna strona zobowiązuje się do wykonania zabiegu, zaś druga – do zapłaty wynagrodzenia.

Z uwagi na charakter usług stomatologicznych w zakresie odpowiedzialności za złe ich wykonanie zastosowanie znajdują więc regulacje Kodeksu Cywilnego, w szczególności przepisy o umowie o dzieło lub rękojmi.

W związku z tym, każdy pacjent ma prawo skorzystać z rękojmi w ciągu roku od wykonania usługi stomatologicznej, za wady tkwiące w materiale lub wadliwym sposobie wykonania samej usługi stomatologicznej.

Gwarancja

Oprócz ustawowo należnej każdemu pacjentowi rękojmi, w Stomatologii Pniewscy stosujemy wydłużone gwarancje, w tym również dożywotnie na wybrane zabiegi, dzięki czemu otrzymujesz zdecydowanie większy komfort psychiczny oraz dodatkową pewność, że wykonana usługa będzie odpowiedniej jakości.

Warunkiem udzielenia gwarancji jest kompletne wykonanie zaleconego planu leczenia, a w szczególności uzupełnienie wszystkich brakujących zębów gdyż w przeciwnym wypadku może dochodzić do przeciążenia pozostałych zębów (w tym implantów). Drugim warunkiem przyznania gwarancji jest obowiązkowe uczęszczanie na wizyty kontrolne (raz na 6 miesięcy), podczas których wykonywany będzie przegląd jamy ustnej weryfikujący przestrzeganie zalecanych zasad higieny oraz odpłatne zabiegi profesjonalnej higienizacji (skaling, piaskowanie, polerowanie, fluoryzacja) i zdjęcie RTG pan tomograficzne (wg potrzeb).

Warunki higieniczne ocenia dyplomowana higienistka podczas wizyt kontrolnych za pomocą specjalnych urządzeń i wskaźników. W przypadku nie stosowania się do zalecanych zasad higieny stwierdzonych podczas wizyt kontrolnych lub nie dotrzymywania terminów wyznaczanych wizyt kontrolnych, gwarancja ulega ograniczeniu lub utracie.

Stomatologia Pniewscy nie bierze odpowiedzialności za nieoczekiwane leczenie kanałowe, które trudne w rozpoznaniu nie było uwzględnione na etapie planowania leczenia. Okazjonalnie, w przypadkach po przeprowadzeniu przygotowania zęba do osadzenia na nim pracy protetycznej, ząb może wymagać leczenia kanałowego, które po uprzednim ustaleniu z pacjentem wykonane będzie na koszt pacjenta, jako dodatkowa procedura nie ujęta wcześniej w planie leczenia.

Stomatologia Pniewscy nie bierze odpowiedzialności za leczenie stomatologiczne i prace protetyczne wykonane w innym gabinecie stomatologicznym przed rozpoczęciem leczenia w Stomatologii Pniewscy. Gwarancja nie obejmuje również przypadków odrzucenia implantu założonego przez innego lekarza oraz powikłań wkładu koronowo-korzeniowego i zęba leczonego kanałowo nawet w sytuacji gdy stomatolog Stomatologii Pniewscy osadził na nim ostateczną pracę protetyczną, a która w trakcie wykonywania nie dawała oznak do niepokoju.

Gwarancja nie obejmuje rozwiązań tymczasowych. Użytkowanie tymczasowych koron, mostów lub protez dłużej niż zalecane przez stomatologa może uszkodzić zęby (w tym implanty), na których ta praca jest osadzona, jak również pozostałych zębów oraz dziąseł.

Warunki gwarancji i rękojmi

IMPLANTY

Długoterminowe badania pokazują, że 95-99% uzębienia odbudowanego przy pomocy implantów spełnia doskonale swoje zadanie przez bardzo długie lata. Większość pacjentów poddających się zabiegowi w Stomatologii Pniewscy może liczyć na uzupełnienie brakujących zębów naturalnych, które służyć im będą przez długi czas.

Gwarancja implantu dotyczy wyłącznie materiału i udzielana jest przez producenta. Gwarancja ta obejmuje wady materiałowe bez kosztów zabiegów leczniczych w zakresie kości i tkanek miękkich. Zabiegi te mogą być konieczne do przeprowadzenia ze względu na nieprzewidywalną reakcję organizmu na wszczep i następne jego obciążenie.

Czas trwania gwarancji na implanty to 5 lat.

Gwarancja producenta jest honorowana we wszystkich autoryzowanych przez producentów implantów gabinetach na świecie.

ENDODONCJA

Leczenie kanałowe przy zastosowaniu nowoczesnych procedur oraz wysokiej jakości sprzętu, pozwala zachować tyle zębów dotychczas kwalifikowanych do usunięcia. Według badań, blisko 95% zębów może być skutecznie wyleczonych endodontycznie, jeśli nie doszło do powstania zmian zapalnych w kości wokół korzeni. Jeżeli zmiany zapalne istnieją to skuteczność spada do 80%. W trudnych sytuacjach, alternatywą pozostaje zabieg resekcji polegający na mikrochirurgicznym usunięciu stanu zapalnego z okolicy wierzchołka.

Ze względu na specyfikę leczenia kanałowego i obciążenia go pewnym ryzykiem niepowodzenia, udzielamy na nie rocznej gwarancji. Jeżeli w ciągu 12 miesięcy od zakończenia pierwotnego leczenia kanałowego pacjent będzie odczuwał dolegliwości w danym zębie, lekarz Stomatologii Pniewscy zobowiązuje się do przeprowadzenia ponownego leczenia kanałowego. Gwarancja dotyczy również wkładów koronowo-korzeniowych, często wykorzystywanych podczas leczenia endodontycznego. W przypadku gdy pomimo wykonania ponownego leczenia kanałowego ząb będzie zakwalifikowany do usunięcia, koszt tej ekstrakcji pokryje Stomatologia Pniewscy.

Po upływie 12 miesięcy od zakończenia pierwotnego leczenia kanałowego, jakiegokolwiek dodatkowe zabiegi w tym również powtórne leczenie kanałowe lub resekcja wierzchołka będą odpłatne wg aktualnego cennika,

Warunkiem otrzymania gwarancji oraz osiągnięcia długotrwałego efektu po leczeniu endodontycznym jest szczelna odbudowa zęba we wskazany przez lekarza sposób oraz radiologiczna kontrola zęba wg zaleceń lekarza. W przypadku nie dopełnienia tych obowiązków, gwarancja ulega unieważnieniu.

WYPEŁNIENIA

Wypełnienia kompozytowe opatrzone są 2-letnią gwarancją. Udzielenie gwarancji uwarunkowane jest stanem pozostałych zębów, które powinny być wyleczone w tym samym czasie. W przeciwnym razie gwarancja jest ograniczona do 6 m-cy.

PROTEZA AKRYLOWA I SZKIELETOWA

Gwarancja swoim zakresem obejmuje wady fizyczne produktu, a jej maksymalny okres obowiązywania to 2 lata. W przypadku braku protezy przeciwstawnej lub pojedynczych zębów, gwarancja udzielana jest tylko na 3 miesiące. Po uzupełnieniu wszystkich braków zębowych (w terminie do 3 miesięcy od daty oddania protezy) lekarz może przedłużyć czas obowiązywania gwarancji do 2 lat (liczone od daty oddania protezy).

Gwarancja nie zostaje przedłużona, jeśli w ciągu 3 miesięcy pacjent nie uzupełnił wszystkich braków zębowych.

KORONY, MOSTY, INLAY, ONLAY

Gwarancja swoim zakresem obejmuje wady fizyczne produktu, a jej maksymalny okres obowiązywania to 3 lata. w przypadku braku innych pojedynczych zębów, gwarancja udzielana jest tylko na 4 miesiące. Po uzupełnieniu wszystkich braków zębowych (w terminie do 4 miesięcy od daty oddania ostatecznej pracy protetycznej) lekarz może przedłużyć czas obowiązywania gwarancji do 3 lat (liczone od daty oddania ostatecznej pracy protetycznej). Gwarancja nie zostanie przedłużona, jeśli w ciągu 4 miesięcy pacjent nie uzupełni wszystkich braków zębowych.

Gwarancja zostaje unieważniona lub jest zredukowana w następujących przypadkach :

- nieprzestrzegania ustalonych terminów wizyt w trakcie leczenia,
- niedokończenia zaleconego planu leczenia,
- użytkowania tymczasowych rozwiązań protetycznych dłużej niż zalecane przez stomatologa,
- niedokonania pełnej płatności za przeprowadzone leczenie,
- niestosowania się do zaleceń lekarza oraz instrukcji postępowania po zabiegu,
- nie zgłaszania się na wizyty kontrolne w wyznaczonych terminach,
- nieprzestrzegania zaleceń wizyt kontrolnych, w tym złej higieny jamy ustnej,
- nieleczenia choroby okluzyjnej pomimo jej stwierdzenia,
- naturalnego procesu zaniku kości lub dziąsła,
- przejęcia leczenia przez innego stomatologa lub technika stomatologicznego
- uszkodzeń spowodowanych używaniem niezgodnym z przeznaczeniem,
- uszkodzeń mechanicznych wynikających z czynników zewnętrznych, w tym uszkodzeń powstałych na skutek uczestnictwa w nieszczęśliwych wypadkach,
- samodzielnej, mechanicznej ingerencji pacjenta,
- gdy pacjent jest osobą palącą,
- gdy pacjent cierpi na jedną z chorób ogólnych wpływających na stan uzębienia (cukrzyca, padaczka, osteoporoza, alergie,
- stan po napromieniowaniu i terapii cytostatykami, uszkodzenia i choroby kości), które były trudne do stwierdzenia przed rozpoczęciem leczenia lub zatajone przez pacjenta,
- gdy pacjent zmienia decyzję o kształcie i kolorze zęba po zacementowaniu ostatecznej pracy protetycznej,
- gdy pacjent nie zgłosi się po odbiór pracy protetycznej, w terminie do 2 tygodni od momentu ukończenia pracy przez laboratorium protetyczne,
- nie zgłoszenia wady w okresie 30 dni od jej zaistnienia.