



Názov:	Reklamačný poriadok - Zubná technika
Označenie:	P – Reklamačný poriadok - Zubná technika 20160301
Status:	Platný
Platnosť od:	01.03.2016
Platnosť do:	doba neurčitá
Pôsobnosť:	OÚSA Bratislava
Dôvod revízie/ ukončenia platnosti:	Zosúladenie s internými predpismi OÚSA a všeobecne záväznými právnymi predpismi
Autor:	MUDr. Tatiana Sokolová, CSc.
Zodpovedá:	Vedúci Oddelenia zubnej protetiky
Schválil:	Vedenie OÚSA
Identif. súboru:	P – Reklamačný poriadok – Zubná technika 20160301

REKLAMAČNÝ PORIADOK

prevádzkovateľa zubnej techniky

Onkologický ústav sv. Alžbety, s.r.o., Heydukova 10, 821 50 Bratislava, IČO: 35 681 462,
na Oddelení zubnej protetiky Kliniky stomatológie a maxilofaciálnej chirurgie LFUK a OÚSA



1. ÚČEL REKLAMAČNÉHO PORIADKU

- 1.1 Účelom tohto reklamačného poriadku je sprehľadniť vzťahy medzi pacientom, ošetrojúcim lekárom a zubným technikom pri reklamáciách protetických prác.

2. OPRÁVNENOSŤ REKLAMÁCIE A ZÁRUČNÁ DOBA

- 2.1 Reklamovať je možné protetické zubno-technické náhrady chrupu a ortodontické aparáty v súvislosti s materiálom a funkčnosťou. Záručná doba je v zmysle § 646 Občianskeho zákonníka dva roky. Na pozáručné opravy a úpravy sa v zmysle ustanovenia § 654 Občianskeho zákonníka vzťahuje záručná doba tri mesiace. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia protetických prác.

3. ZÁSADY PRIJÍMANIA REKLAMÁCIE

- 3.1 Pacient reklamuje vady u toho subjektu, u ktorého si zubno-technickú náhradu alebo ortodontický aparát objednal a zaplatil. Pacient obdrží o podaní reklamácie písomné potvrdenie, ktoré tvorí prílohu č. 1 tohto reklamačného poriadku. O vybavení reklamácie sa spíše reklamačný protokol, ktorý tvorí prílohou č. 2 tohto reklamačného poriadku.
- 3.2 Posúdenie reklamovanej vady spadá do kompetencie ošetrojúceho lekára, odborného garanta v zubnej technike a primára Oddelenia zubnej protetiky. Po ich súhlase môže byť reklamácia uznaná. Pri zamietnutí reklamácie sa pacient môže odvolať na príslušnej komore zubných technikov.
- 3.3 Podmienkou reklamácie je pravidelná kontrola protetickej práce v zubnej ambulancii v lehotách stanovených ošetrojúcim lekárom alebo v rámci povinnej preventívnej prehliadky.

4. NEOPRÁVNENOSŤ REKLAMÁCIE

- 4.1 V rámci zubnej techniky nie je možné reklamovať výkony súvisiace so zdravotnou starostlivosťou.
- 4.2 Reklamácia sa nevzťahuje na defekty zapríčinené športom, úrazom a nesprávnym požívaním zubnej náhrady.
- 4.3 Reklamáciu nemožno uplatniť pri neodborných zásahoch do zubno-technickej náhrady alebo ortodontického aparátu a pri zmenenom zdravotnom stave pacienta. Reklamovať možno vady, ktoré sú spojené s riadnym užívaním náhrady.
- 4.4 Reklamáciu nemožno uplatniť ani vtedy, ak pacient nesúhlasil s navrhovaným liečebným plánom a protetické práce boli vykonané podľa pokynov pacienta na jeho žiadosť, hoci pacient bol na nevhodnosť týchto pokynov výslovne upozornený.
- 4.5 Pacient stráca záruku na protetické práce, ak po prevzatí protetických prác absolvuje v stomatologickej ambulancii iného poskytovateľa akýkoľvek zásah do týchto protetických prác. Takáto reklamácia bude zamietnutá.
- 4.6 Reklamovať nie je možné:



Fixná protetika:

- únava a opotrebovanie kovových trecích a retenčných segmentov,
- opotrebovanie plastových matric 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 fazetovacieho materiálu,
- chyby spojené s bruxizmom.

Snímateľná protetika:

- odlomenie drôteného ramena spony,
- zlomenie protézy,
- slabá adhézia (prilnavosť) totálnej protézy (zlé anatomické pomery po predchádzajúcom upozornení pacienta a pri takých pomeroch, ktoré sa nedajú v rámci predprotetickej úpravy odstrániť)
- chyby spojené s bruxizmom,
- usadzovanie zubného kameňa.

Ortodoncia:

- zlomené drôtené prvky,
- poškodenia spojené s bruxizmom,
- vylomené skrutky,
- zlomené živicové telá snímateľných aparátov,
- uvoľnené skrutky z dôvodu ich limitovaného roztočenia a následnej straty funkcie.

4.7 Práva zo zodpovednosti za vady zubno-technickej náhrady alebo ortodontického aparátu, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

5. LEHOTY NA PODANIE A VYBAVOVANIE REKLAMÁCIÍ

5.1 Pacient je povinný oznámiť vadu bezodkladne ošetrojúcemu lekárovi, najneskôr do desať pracovných dní od ich zistenia. Reklamácia musí byť posúdená do piatich pracovných dní. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

6. NÁROKY Z VÁD

6.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, je pacient oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady.

6.2 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa zubno-technická náhrada alebo ortodontický aparát mohli riadne užívať, má pacient právo na zrušenie zmluvy a vrátenie už zaplatenej ceny za protetické práce. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád nemôže zubno-technickú náhradu alebo ortodontický aparát riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu, má pacient právo na primeranú zľavu.

7. ARCHIVÁCIA

7.1 V zmysle koncepcie odboru zubná technika, ktorá je uverejnená vo Vestníku MZ SR č. 57/2006, sa odborná dokumentácia zubnej techniky archivuje päť rokov. Každá zubno-technická náhrada alebo ortodontický aparát musia byť identifikovateľné.

7.2 Odborný zástupca prevádzkovateľa zubnej techniky zaručuje správnu technológiu a dodržanie etického



kódexu uvedeného v prílohe č. 4 zákona č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a povinností stanovených vo vyhláske MZ SR č. 542/2005 Z.z. o rozsahu praxe v niektorých zdravotníckych povolaniach.

7.3 Prevádzkovateľ vedie o reklamáciách evidenciu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.03.2016.

8.2 Dňom nadobudnutia účinnosti tohto reklamačného poriadku sa zrušuje reklamačný poriadok z 02.01.2007.

8.3 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

V Bratislave, dňa 29.02.2016

Doc. MUDr. Juraj KAUŠITZ, CSc.
konateľ
Onkologický ústav sv. Alžbety, s.r.o.

RNDr. Ing. Pavol ŠVEC, CSc.
konateľ
Onkologický ústav sv. Alžbety, s.r.o.

Miriám ANTALÍKOVÁ
Odborný zástupca zubnej techniky

MUDr. Tatiana SOKOLOVÁ, CSc.
primár Oddelenia zubnej protetiky

Príloha č. 1: Vzor potvrdenia o prijatí reklamácie
Príloha č. 2: Vzor reklamačného protokolu
Príloha č. 3: Vzor evidencie reklamácií