



## **Potwierdzanie oraz odwoływanie wizyt.**

Każda wizyta pacjenta w gabinecie My Clinic jest potwierdzana telefonicznie w dniu poprzedzającym wizytę lub w piątek jeśli planowana wizyta ma miejsce w poniedziałek. W przypadku braku odebrania połączenia, w tym samym dniu jest do pacjenta wysłany SMS informujący o wizycie z prośbą o potwierdzenie obecności. W razie braku odpowiedzi gabinet My Clinic zastrzega sobie prawo do anulowania niepotwierdzonej wizyty o czym pacjent zostanie poinformowany w formie wiadomości SMS. Pacjent, który nie zgłosi się na potwierdzoną wcześniej wizytę przed zapisaniem się na kolejną będzie poproszony o wpłatę zadatku w kwocie 200 zł w celu rezerwacji kolejnego terminu. W przypadku odbycia wizyty kwota ta zostanie zaliczona w poczet płatności za procedurę leczniczą wykonaną na tej wizycie. W przypadku nie zgłoszenia się na wizytę zadatek przepada bezpowrotnie. Jeśli pacjent spóźni się na wizytę ponad 15 minut lekarz ma prawo do odmówienia przyjęcia pacjenta w danym dniu jeśli stwierdzi, że nie jest w stanie wykonać danej procedury leczniczej z należytą starannością.

## **Rękojmia.**

W świetle praw i obowiązków nabywcy oraz sprzedawcy oraz usługodawcy, 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 My Clinic stosujemy gwarancję, dzięki czemu decydując się na leczenie będzie towarzyszyć Ci zdecydowanie większy komfort psychiczny oraz dodatkowa pewność, że wykonana usługa będzie odpowiedniej jakości.

Aby skorzystać z gwarancji, konieczne jest pełne realizowanie zaleconego planu leczenia. Szczególnie istotne jest uzupełnienie wszelkich brakujących zębów, gdyż ich brak może prowadzić do nadmiernego obciążenia pozostałych zębów, włącznie z implantami. Drugim warunkiem otrzymania gwarancji jest regularne uczestnictwo w wizytach kontrolnych, zalecanych co pół roku. Podczas tych wizyt będzie prowadzony przegląd jamy ustnej w celu sprawdzenia, czy przestrzegane są zalecane zasady higieny jamy ustnej. Dodatkowo, mogą być zalecane płatne zabiegi profesjonalnej higienizacji, takie jak skaling, piaskowanie, polerowanie, fluoryzacja, oraz wykonanie zdjęcia RTG panoramicznego lub CBCT (tomografii stożkowej) w razie potrzeby.

Warunki higieniczne ocenia dyplomowana higienistka podczas wizyt higienizacyjnych. W przypadku nie stosowania się do zalecanych zasad higieny stwierdzonych podczas tych wizyt lub nie dotrzymywania terminów wyznaczanych wizyt higienizacyjnych, gwarancja ulega ograniczeniu lub utracie.

Gabinet My Clinic nie bierze odpowiedzialności za leczenie kanałowe, które nieoczekiwanie jest konieczne do wykonania. Zęby kwalifikowane do leczenia kanałowego w początkowej fazie mogą być bezobjawowe dlatego są trudne w rozpoznaniu w związku z czym często nie są uwzględnione na etapie planowania leczenia. Sporadycznie, zdarza się, że po przeprowadzeniu przygotowania zęba do odbudowy koroną lub wykonania mostu oraz po osadzeniu ostatecznej pracy protetycznej, ząb może wymagać przeprowadzenia leczenia kanałowego, które po uprzednim ustaleniu z pacjentem wykonywane będzie jako dodatkowa procedura nie ujęta wcześniej w planie leczenia, odpłatnie zgodnie z aktualnym cennikiem kliniki.

Gabinet My Clinic nie bierze odpowiedzialności za leczenie stomatologiczne i prace protetyczne wykonane w innym gabinecie stomatologicznym przed rozpoczęciem leczenia w My Clinic. Gwarancja nie obejmuje również przypadków odrzucenia implantu założonego przez innego lekarza w innym gabinecie oraz powikłań wkładu koronowo-korzeniowego już obecnego w korzeniu czy zęba leczonego kanałowo, który w trakcie diagnostyki oraz wykonywania pracy protetycznej nie dawał oznak do niepokoju nawet w sytuacji gdy stomatolog pracujący w My Clinic osadził na nim ostateczną pracę protetyczną.

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 pozostałe zęby oraz dziąsła.

**Uszkodzenia powstałe w wyniku urazu nie są objęte gwarancją.**



## Implanty.

Długoterminowe badania pokazują, że około 95% uzębienia odbudowanego przy pomocy implantów spełnia doskonale swoje zadanie przez bardzo długie lata. 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 następowe jego obciążenie. W przypadku niepowodzenia – braku połączenia z kością po okresie gojenia, nowy implant zostaje założony nieodpłatnie.

Część protetyczna uzupełnień osadzonych na implantach wykonywana jest na oryginalnych elementach, które gwarantują najwyższą precyzję i dopasowanie. Uzupełnienia protetyczne wykorzystujące wszczepy zębowe wymagają szczególnej dbałości o higienę, dlatego tak ważne są regularne (co 6 m-cy) wizyty higienizacyjne oraz kontrolne.

- Czas trwania gwarancji implantów Thommen - dożywotnia.
- Czas trwania gwarancji implantów MIS - 10 lat.
- Prace protetyczne na implantach - 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 wiele zębów dotychczas kwalifikowanych do usunięcia. Według badań, ponad 90% zębów może być skutecznie wyleczonych kanałowo, 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. W gabinecie My Clinic leczenie kanałowe przeprowadzone jest wg najbardziej aktualnych procedur z wykorzystaniem koferdamu (ślinochronu), mikroskopu lub lup stomatologicznych, narzędzi maszynowych oraz wypełnień kanałów metodą „na ciepło”.

Ze względu na specyfikę leczenia kanałowego i obciążenia go pewnym ryzykiem niepowodzenia, udzielamy na nie 2 letniej gwarancji. Dotyczy to zębów, których warunki anatomiczne pozwalają zlokalizować, udroźnić, prawidłowo opracować i wypełnić wszystkie kanały korzeniowe. Gwarancja dotyczy również wkładów koronowo-korzeniowych, często wykonywanych podczas leczenia endodontycznego.



## **Endodoncja (ciąg dalszy).**

Po upływie 24 miesięcy od daty zakończenia pierwotnego leczenia kanałowego, jakiegokolwiek dodatkowe zabiegi w tym również powtórne leczenie kanałowe lub resekcja wierzchołka będą odpłatne wg aktualnego cennika gabinetu My Clinic. W przypadku pierwotnych i powtórnych leceń kanałowych zębów ze zmianami zapalnymi w kości wokół korzeni nie jesteśmy w stanie przewidzieć procesu gojenia. Nie bez znaczenia pozostają możliwości regeneracyjne organizmu oraz indywidualna reakcja systemu odpornościowego danego Pacjenta. W związku z tym nie jest możliwe udzielenie gwarancji na powtórne leczenie kanałowe oraz leczenie kanałowe zębów ze zmianami okołowierzchołkowymi.

W przypadku leceń wieloseansowych lekarz po pierwszej wizycie i założeniu opatrunku wyznacza dla pacjenta kolejny termin wizyty na której dochodzi do zakończenia leczenia. Wydłużanie okresu między wizytami wywiera niekorzystny wpływ na finalny efekt leczenia ponieważ w tym czasie może dojść do ponownego zakażenia systemu korzeniowego. Pacjent zobligowany jest do przestrzegania harmonogramu wizyt wyznaczonych przez lekarza. W przypadku przekładania wizyt i wydłużenia czasu użytkowania opatrunku lekarz ma prawo nie udzielić gwarancji na leczenie.

Warunkiem otrzymania gwarancji oraz osiągnięcia długotrwałego efektu po leczeniu endodontycznym jest jak najszybsza szczelna odbudowa zęba we wskazany przez lekarza sposób oraz radiologiczna kontrola zęba wg zaleceń lekarza. Zęby boczne zalecamy odbudowywać za pomocą nakładu lub korony, który nie tylko szczelnie zamknie dostęp bakterii do wnętrza organizmu, ale także wzmocni pozostałe, ale osłabione tkanki zęba. W przypadku niedopełnienia 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 ograniczona jest do 6 m-cy. Warunkiem koniecznym jest regularna kontrola stomatologiczna (minimum raz na 6 m-cy) oraz regularna kompleksowa higienizacja (raz na 6-12 m-cy w zależności od higieny pacjenta).

Materiały kompozytowe stosowane w gabinecie My Clinic należą do najbardziej nowoczesnych materiałów dostępnych na rynku. W sytuacji, gdy pacjent posiada duże braki w uzębieniu jego pozostałe zęby oraz materiały z których wykonane są w nich wypełnienia ulegają znacznemu przeciążeniu. Może wtedy dochodzić do utraty wypełnień, pęknięcia lub złamania zęba. Istotne jest uzupełnienie tzw. stref podparcia czyli zębów bocznych, które pochłaniają siły działające w trakcie żucia czy zwierania zębów. Jeżeli Pacjent nie uzupełni braków zębowych gwarancja na wypełnienia jest skrócona do 6 m-cy.



## **Wypełnienia (ciąg dalszy).**

Założenie wypełnienia w zębie gdzie rozwijała się głęboka próchnica nie gwarantuje uniknięcia leczenia kanałowego w przyszłości. Podczas leczenia takiego zęba pacjent jest poinformowany o fakcie występowania głębokiej próchnicy i trudnym do przewidzenia efekcie leczenia zachowawczego. W przypadku wystąpienia dolegliwości bólowych po leczeniu zachowawczym i decyzji lekarza o konieczności leczenia kanałowego koszt takiego leczenia ponosi Pacjent. Jeżeli ząb jest znacznie zniszczony a planowane w nim wypełnienie będzie stanowić więcej niż 50% tkanek zęba, wskazane jest wówczas zastosowanie protetycznej odbudowy zęba w postaci nakładu lub korony. Na wypełnienia w zębach mlecznych udzielamy 6 miesięcy gwarancji.

## **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 zostanie przedłużona, jeśli w ciągu 3 miesięcy pacjent nie uzupełni wszystkich braków zębowych.

Zmiana, która zachodzi w trakcie okresu gwarancyjnego i wynika z naturalnego zużycia protezy, nie jest uważana za wadę. Przyczynami mogą być niewłaściwe użytkowanie, brak odpowiedniej pielęgnacji, urazy mechaniczne, nieprawidłowe czyszczenie lub uszkodzenia przez użytkownika lub osoby trzecie.

## **Korony, mosty, inlay, onlay.**

Gwarancja swoim zakresem obejmuje wady fizyczne produktu, a jej maksymalny okres obowiązywania to 5 lat. W przypadku braku innych pojedynczych zębów, gwarancja udzielana jest tylko na okres 3 miesięcy. Po uzupełnieniu wszystkich braków zębowych (w terminie do 3 miesięcy od daty oddania ostatecznej pracy protetycznej) lekarz może przedłużyć czas obowiązywania gwarancji do 5 lat (liczone od daty oddania ostatecznej pracy protetycznej). Gwarancja nie zostanie przedłużona, jeśli w ciągu 3 miesięcy pacjent nie uzupełni wszystkich braków zębowych.



## **Korony, mosty, inlay, onlay (ciąg dalszy).**

### **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,
- niezgłaszania 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 kość lub dziąsła,
- przejścia leczenia przez innego stomatologa lub technika stomatologicznego niezatrudnionego w My Clinic ,
- uszkodzeń spowodowanych używaniem niezgodnym z przeznaczeniem,
- uszkodzeń mechanicznych wynikających z czynników zewnętrznych, w tym uszkodzeń powstałych na skutek uczestnictwa w nieszczęśliwych wypadkach, samodzielną, mechaniczną 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,
- niezgłoszenia wady w okresie 30 dni od jej zaistnienia.