



RECLAMACIONES ODONTOLÓGICAS

- A. Vías y pautas a seguir para su tramitación
- B. Interposición de recursos
- C. Consejos generales preventivos para el paciente odontológico

A. Vías y pautas a seguir para su tramitación

¿Reclamas porque consideras que ha existido una mala praxis profesional?

Sigue estos pasos y asegúrate de seguir estas indicaciones para una tramitación correcta y eficaz de tu reclamación:

1. Pide la hoja de reclamación en la clínica dental. Si no dispones de ella, solicítala en la Oficina Defensa de los Usuarios Sanitarios (ODDUS)*, o bien en la Oficina Municipal (OMIC) o Insular (OIIC) de Información al Consumidor, donde te informarán del procedimiento a seguir. También puedes descargarla online en la sede electrónica del Gobierno de Canarias (<https://sede.gobcan.es>).

2. Cumplimenta correctamente la hoja de reclamación (*¡muy importante!*)

- ⇒ La **letra** de la reclamación ha de ser legible.
- ⇒ Incluye todos tus **datos** identificativos y, especialmente, dirección postal, correo electrónico y teléfono de contacto.
- ⇒ Si reclamas en nombre de menores, familiares, etc., acredita la **representación** (fotocopia del libro de familia o documento oficial alternativo).
- ⇒ Cuenta en tu reclamación los **hechos** ocurridos, más que los sentimientos que te motivan a presentarla, y aporta todas las **pruebas** que respalden tales hechos.
- ⇒ Expresa con claridad **qué solicitas exactamente** y asegúrate de que tus pretensiones sean concretas y determinadas.

3. Adjunta toda la documentación que justifique el hecho de la reclamación (fotocopias) y procura presentarla de una única vez junto con la hoja reclamación para agilizar el trámite:

- ⇒ **Presupuesto** realizado, **facturas** abonadas y **medios de pago** correspondientes a la atención odontológica.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

- ⇒ **Contrato de financiación**, en su caso, suscrito con alguna entidad financiera correspondiente a la atención odontológica.
- ⇒ Copia del **historial médico** correspondiente a la atención odontológica.
 - Debería ser detallado, con expresión de día, odontólogo-s intervinientes y acto médico realizado.
 - Como reclamante, el paciente tiene derecho a obtener una copia de su historial médico y sus pruebas radiológicas al amparo de lo dispuesto en el Art. 18 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en materia de información y documentación clínica.
 - En caso de negativa a entregar el historial, previa solicitud a través de burofax con acuse de recibo y certificación de contenido o posterior requerimiento notarial, se podrá formular denuncia por tal incumplimiento ante el Servicio Canario de Salud, comunicando esta negativa o la dilación superior a un mes, a través del Registro General de la Consejería de Sanidad (C/ Juan XXIII, nº 17 - Las Palmas de Gran Canaria), o bien ante la Agencia Española de Protección de Datos, (C/ Jorge Juan nº 6, 28001 - Madrid).
- ⇒ **Pruebas radiológicas** de que dispongas previas al tratamiento y posteriores, en caso de que puedas aportarlas, correspondientes a la atención odontológica.
- ⇒ **Informes** de la atención odontológica realizada, desglosada.

4. Puedes presentar la hoja de reclamación, con toda la documentación en:

***ODDUS (Oficina Defensa de los Usuarios Sanitarios)**

Calle Juan XXIII, nº 17
Las Palmas de Gran Canaria

También puedes presentar la documentación directamente en **cualquier registro del Gobierno de Canarias, ayuntamientos y cabildos de Canarias** o, vía Web, en la **sede electrónica del Gobierno de Canarias** (<https://sede.gobcan.es>), si bien debes tener en cuenta que, en tal caso, no dispondrás de la información y el asesoramiento personalizado previo que te ofrecen los organismos especializados.

- ❖ Además del **asesoramiento** que prestan ODDUS, cabildos y ayuntamientos, las **asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios** a las que poder dirigirse para obtener asistencia pueden localizarse en la página Web del Gobierno de Canarias:
<http://www.gobiernodecanarias.org>



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS



Por su parte, el Colegio de Dentistas de las Palmas pone a disposición de los pacientes su **Servicio de Información y Defensa del Paciente Odontológico (SIDEPO)**, previa solicitud de cita previa en la página Web colegial: www.coelp.es.

¿QUÉ ES EL SIDEPO? ¿EN QUÉ CASOS PUEDE ACTUAR?

El Servicio de Información y Defensa del Paciente Odontológico (SIDEPO) tiene su origen en la **Ley de Colegios Profesionales** de 1974, tras su modificación por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que impone a los colegios profesionales la creación obligatoria de un servicio de atención a los consumidores o usuarios que tramite y resuelva aquellas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados.

El COELP, cumpliendo la **Ley de Colegios Profesionales y conforme a lo recogido en sus Estatutos** cuenta con un **servicio de mediación** para las **reclamaciones de pacientes** y, de este modo, **evitar litigios judiciales**.

La mayoría de las cadenas y franquicias dentales no son sociedades mercantiles profesionales, sino sociedades mercantiles (S.L. o S.A.), por lo que la normativa vigente no otorga al COELP competencia sobre ellas, solo sobre aquellas que sean **sociedades mercantiles profesionales**, caracterizadas porque al final de su denominación social suelen aparecer los acrónimos S.A.P. o S.L.P.

Por lo tanto, ante una reclamación, el paciente debe tener en cuenta que el Colegio de Dentistas de Las Palmas no tiene competencias para actuar ante **sociedades mercantiles no profesionales**, en cuyo caso:

- Si se trata de una petición de **información** del paciente, **el COELP tiene competencia** para intentar solventar su duda.
- Si se trata de una **reclamación** del paciente que no se refiere a la actuación profesional de uno o varios dentistas, **el COELP NO puede** ejercer la labor de mediación del SIDEPO, por no tratarse de una sociedad mercantil profesional.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

- Por el contrario, **el COELP Sí puede** desarrollar su actividad de mediación en el caso de que la **reclamación** se refiera a una actuación profesional, supuestamente inadecuada, constitutiva de infracción ética o deontológica, de uno o varios dentistas.
- Si la **reclamación** se refiere a problemas vinculados al Derecho de los Consumidores (tratamientos inacabados, tratamientos no iniciados por el cierre, discrepancias entre lo presupuestado y lo facturado, retrasos en el tratamiento, anulación de citas, o discrepancias entre lo financiado y lo realizado), **el COELP NO es competente**. La reclamación debe tramitarse en estos casos a través de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias (C/ León y Castillo, nº 200, Edificio de Servicios Múltiples III, LPGC).

Según lo explicado anteriormente, en el caso de sociedades mercantiles no profesionales, si el paciente quiere **reclamar** por la supuesta **mala actuación profesional**, constitutiva de infracción ética o deontológica, de uno o varios dentistas, **el COELP desarrollará su actividad de mediación a través del SIDEPO**.

Para que la reclamación prospere, es fundamental la aportación de copia de la documentación anteriormente indicada (una vez reunida toda la documentación y, a ser posible, entregada junta).

¿Reclamas por un problema derivado de la financiación?

Si tu problema no está relacionado con el tratamiento realizado sino con su **financiación**, y no dispones de la **hoja de reclamación** facilitada por la clínica dental, solicítala en la Oficina Municipal (OMIC) o Insular (OIICU) de Información al Consumidor o bien en la Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias. También puedes descargarla online en la sede electrónica del Gobierno de Canarias (<https://sede.gobcan.es>).

1. Cumplimenta correctamente la hoja de reclamación (*¡muy importante!*)

- ⇒ La **letra** de la reclamación ha de ser legible
- ⇒ Incluye todos tus **datos** identificativos y, especialmente, dirección postal, correo electrónico y teléfono de contacto.
- ⇒ Si reclamas en nombre de menores, familiares, etc., acredita la **representación** (fotocopia del libro de familia o documento oficial alternativo).



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

- ⇒ Cuenta en tu reclamación los **hechos** ocurridos, más que los sentimientos que te motivan a presentarla, y aporta todas las **pruebas** que respalden tales hechos.
 - ⇒ Expresa con claridad **qué solicitas exactamente** y tus pretensiones sean concretas y determinadas.
- 2. Adjunta toda la documentación** que justifique el hecho de la reclamación (fotocopias) y procura presentarla de una única vez junto con la hoja reclamación:
- ⇒ **Presupuesto** realizado, **facturas** abonadas y **medios de pago** correspondientes a la atención odontológica.
 - ⇒ **Contrato de financiación**, en su caso, suscrito con alguna entidad financiera correspondiente a la atención odontológica.
- 3. Cumplimenta la hoja de reclamación de consumo y preséntala, junto con toda la documentación** en uno de los siguientes organismos:
- a) **Oficina Municipal (OMIC) o Insular (OIC) de Información al Consumidor de tu municipio o isla**
Consulta el listado de oficinas OMIC/OIC en <http://www.gobiernodecanarias.org> y los teléfonos de cita previa, en su caso.
 - b) **Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias**
C/ León y Castillo, nº 200. Usos Múltiples III
Las Palmas de Gran Canaria
Cita previa en teléfono 928 219 030 o llamando al 012

También puedes presentar la documentación directamente en cualquier registro del Gobierno de Canarias, ayuntamientos y cabildos de Canarias o, vía Web, en la sede electrónica del Gobierno de Canarias (<https://sede.gobcan.es>), si bien debes tener en cuenta que, en tal caso, no dispondrás de la información y el asesoramiento personalizado previo que te ofrecen los organismos especializados.

- ❖ Además del **asesoramiento** que prestan ODDUS, cabildos y ayuntamientos, las **asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios** a las que poder dirigirse para obtener asistencia pueden localizarse en la página Web del Gobierno de Canarias:
<http://www.gobiernodecanarias.org>



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

B. Interposición de recursos

- Las **resoluciones que pongan fin a un procedimiento SIDEPO**, ya sea porque determinen el archivo del mismo o su inadmisibilidad, serán recurribles en recurso de alzada en el plazo de un mes ante la Junta de Gobierno del Colegio de Dentistas de Las Palmas.
- Las **resoluciones incidentales dictadas en el transcurso de un procedimiento SIDEPO**, podrán ser recurridas con la resolución que ponga fin al mismo procedimiento.
- Las **resoluciones de la Junta de Gobierno que resuelvan sobre el recurso de alzada planteado**, son recurribles en recurso de reposición potestativo ante la propia Junta de Gobierno en el plazo de un mes, o bien, en el plazo de dos meses, ante la jurisdicción contencioso administrativa.

C. Consejos generales preventivos para el paciente odontológico

Atención bucodental

- **Comprueba que el dentista que te atiende está colegiado**, bien en el Colegio de Dentistas de Las Palmas bien en el Colegio de Médicos de Las Palmas. Si le pides el número de colegiado deberá facilitártelo. En caso de duda, consulta en el Colegio Oficial de Dentistas de Las Palmas (www.coelp.es, Tlf. 928 360 159).
- **Solo el dentista, y ningún otro miembro de la clínica, puede establecer un diagnóstico y explicarte o prescribir un tratamiento.** El dentista es quien debe darte detalles sobre aspectos como el procedimiento a seguir, las pruebas necesarias que deberás realizarte o el tiempo de duración de tu tratamiento.
- **El dentista que te haya diagnosticado inicialmente debe vigilar el desarrollo de tu tratamiento.** El claro conocimiento de tu caso, del tratamiento a seguir y de su evolución, es parte de una buena praxis.
- **Es importante que tu dentista te dispense un trato personal, amable y cercano.** El tener confianza para comentarle a tu dentista cualquier aspecto o duda, es básico para tu salud bucodental. Un buen profesional siempre insistirá en la prevención y se mostrará preocupado por tu salud.
- **Exige una adecuada higiene y esterilización.** Existen unas normas de higiene obligatorias que deben cumplirse. Una mala higiene o la falta de esterilización pueden ocasionar problemas graves para tu salud.



Presupuesto y publicidad

- **Exige tu presupuesto detallado.** Debes tener claro cuál será el precio final de tu tratamiento completo antes de iniciarlo. Ante cualquier cambio en el tratamiento, confirma antes el presupuesto.
- **Asegúrate de recibir el tratamiento que de verdad necesitas.** Evita la posibilidad de recibir un sobretreatmento y ahórrate un gasto innecesario. Ante la oferta de recibir nuevos tratamientos al contemplado inicialmente, asegúrate de su necesidad real.
- **Presta atención a las ofertas.** Solo el uso de buenos materiales y la calidad del tratamiento pueden garantizar su perdurabilidad y preservar tu salud.
- **Existe publicidad engañosa y poco ética.** Y puede ocurrir que, para tu sorpresa, llegado el momento de pagar, descubras que el precio de tu tratamiento supera al anunciado o no incluye prestaciones que son habituales en el tratamiento a acometer. Lee la letra pequeña y presta atención a los asteriscos.
- **No creas en los tratamientos con garantía de por vida.** Nadie puede garantizar un tratamiento para toda la vida. Tampoco tus dientes cuentan con esa garantía. Por eso, es importante acudir a revisión cada seis meses.

Pago y financiación

- **Solicita información detallada sobre los diferentes tipos de pago:** al contado, financiado (condiciones), intereses, cuotas mensuales, etc.
- **Si tienes un préstamo vinculado y se deja de prestar el servicio,** tienes derecho a cancelar la financiación (art. 29 de la Ley 16/2011 de 24 de junio de contratos de créditos al consumo).
- **Si el pago es al contado y no recibes el servicio o parte del mismo,** ha de anularse el contrato firmado por incumplimiento de servicio y deberás solicitar el importe total o la parte no satisfecha.
- **Conserva toda la documentación referida al tratamiento:** presupuestos, facturas abonadas y medios de pagos (justificantes), contratos de financiación, historial clínico, pruebas radiológicas e informes de la atención odontológica prestada.
- **En el caso de cierre de la clínica dental sin previo aviso,** debes ponerte en contacto con el Colegio Oficial de Dentistas de Las Palmas y con los organismos de consumo (Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias u Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de tu localidad).