



SONRÍE al consumo

La Unión de Consumidores de Málaga UCE, mediante proyecto 'Sonríe al Consumo. Los derechos de las personas consumidoras en las clínicas dentales', subvencionado por la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, elabora este documento y está a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias de Málaga para el asesoramiento y defensa de sus derechos. Nos encontrará en:



Alameda de Colón, 9, Ático 2, 29001—Málaga
☎ 952217858—685498650 📞
✉ malaga@unionconsumidores.com
@UCEMalaga 📱
📘 Unión de Consumidores de Málaga UCE

También puede contactar con:



Servicio de Consumo
Delegación de Salud y Familias
Junta de Andalucía
C/ Córdoba, 4
29001 - Málaga
677982873



Consumo Responde
Telf. Gratuito: 900 21 50 80
www.consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



SONRÍE al consumo

Los derechos de las personas consumidoras en las clínicas dentales



**TRATAMIENTOS CON RETRASO,
NO FINALIZADOS O MALA PRAXIS**



RECOMENDACIONES BÁSICAS



CÓMO RECLAMAR



PRÉSTAMOS VINCULADOS



CIERRE DE LA CLÍNICA



PRESUPUESTOS NO RESPETADOS

Haz oír tus derechos

DESDE 1985 SOMOS TU ALTAVOZ

Organiza:



Proyecto subvencionado por :



Derechos básicos

Son muchas las personas consumidoras que desconocen sus derechos en materia de clínicas dentales. La finalidad de este documento es incidir sobre aquellos aspectos fundamentales con la idea de aprender cuáles son sus garantías en este sector .

PERSONAL

La clínica siempre deberá estar organizada por un odontólogo o estomatólogo inscrito en Colegio Oficial. Todo el personal tendrá la titulación adecuada para sus funciones.

En recepción aparecerá un listado completo de los profesionales de la clínica.

NEGLIGENCIA O MALA PRAXIS

Una negligencia o mala praxis dental se produce cuando un profesional realiza una acción no apta que provoca un daño. Si el tratamiento dental no se realiza debidamente, el usuario podrá presentar su reclamación, así como acudir a los Colegios Oficiales de Dentistas de su ciudad. En caso de demanda, deberá aportarse peritación médica que indique el alcance del perjuicio.

HISTORIAL CLÍNICO

Cada paciente contará con un documento registrado y ordenado de todos los aspectos y procedimientos que experimente. El usuario estará en su pleno derecho de solicitar copia de su historial para su conocimiento.

FICHERO E INSTALACIONES

Los historiales clínicos y pruebas deberán ser guardadas por la clínica al menos durante cinco años.

La clínica deberá tener varias áreas diferenciadas: recepción y sala de espera; área de atención clínica, y zona de servicios e instalaciones con la adecuada esterilización.

CASOS DE NEGLIGENCIA

Algunos ejemplos: aplicación de un tratamiento inapropiado, no consideración del historial clínico, falta de seguimiento del tratamiento planificado, uso de técnicas inadecuadas, falta de cualificación profesional, pérdida de piezas dentales por una mala restauración o extracciones innecesarias, lesiones provocadas por la anestesia o una mala extracción, etc.

CIERRE DE LA CLÍNICA

En caso de que la clínica cierre antes de la finalización de su tratamiento, los usuarios podrán reclamar la devolución de las cantidades abonadas por el tratamiento no finalizado, además de una indemnización por daños y perjuicios en caso de negligencia.

Presupuestos

Será fundamental que la clínica / profesional elabore un presupuesto que recoja por escrito los servicios del tratamiento antes de su inicio. Debe aparecer cada procedimiento y su coste, así como las condiciones de pago. Se recomienda estudiarlo con calma y no será efectivo hasta su firma como aceptación expresa.



¿Cómo puedo reclamar?

Las personas consumidoras podrán presentar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía ante cualquier desacuerdo o vulneración de sus derechos. Además, en caso de no resolverse, podrán solicitar Arbitraje si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de la Administración.

¿Y si financié mi tratamiento?

Si habíamos financiado nuestro tratamiento, y ante los supuestos de cierre de clínicas o incumplimiento del contrato, el consumidor podrá cancelar el préstamo, dado que está vinculado a ese servicio no prestado.

La adaptación de los préstamos personales para la adquisición de bienes para el consumo a la Ley 16/2011 de 24 de junio, obliga a las entidades bancarias a ofrecer a los consumidores una protección especial en el caso de que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte o no sean conforme a lo pactado.