



Si el servicio no se presta con la calidad, características o precio ofertados

- Puede acudir al **Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Madrid (COEM)**, donde se le informará de las vías colegiales, extrajudiciales y judiciales que están a su disposición y/o formular su reclamación ante la Comisión Deontológica del Colegio.

COEM:

C/ Mauricio Legendre, 38.

28046 (Madrid)

Teléfono 91 561 29 05

comdeontologica@coem.org.es

www.coem.org.es

- Si considera que sus **derechos como consumidor** se han visto vulnerados por incumplimiento de la oferta, falta de información, cobros indebidos, no atención en garantía..., presente su **reclamación ante la OMIC de su municipio o la Dirección General de Comercio y Consumo.**

(C/ General Díaz Porlier, 35. 28001 Madrid.

Tel: 012, 91 310 59 03/04)

o telemáticamente en el portal

www.madrid.org/consumo

- **Usted también puede solicitar un arbitraje** (excepto que su reclamación se deba a la existencia de lesiones). Si la empresa o profesional con quien ha contratado el tratamiento están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo o acepta expresamente el arbitraje **para el caso concreto, el procedimiento arbitral finalizará con la emisión de un laudo imparcial e independiente, que pone fin al conflicto y que tiene el mismo valor que una sentencia firme.**

Infórmese en el 012
o en el Portal del Consumidor
www.madrid.org/consumo



 Dirección General de Comercio y Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA
Comunidad de Madrid

CLÍNICAS DENTALES



**CONSEJOS BÁSICOS
PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS
DE LOS CONSUMIDORES
E IDENTIFICACIÓN
DE UNA ATENCIÓN
DE CALIDAD**



Antes de iniciar el tratamiento

1. Compruebe que la clínica está autorizada:

Se debe exhibir en un lugar visible al público el documento original acreditativo de la autorización de funcionamiento que informa de:

1. Tipo y finalidad asistencial.
 2. Dirección y municipio.
 3. Fecha de la autorización de apertura y funcionamiento o de la última renovación en su caso.
 4. Número de inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.
 5. Breve descripción de los derechos de los usuarios y dónde puede formular sus quejas o reclamaciones.
2. **El dentista** debe estar **colegiado** en el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos. Puede preguntarle su número de colegiado en cualquier momento y su dentista debe dárselo sin inconveniente.
3. Puede solicitar que sea un dentista y no un comercial el que explique el tratamiento que van a hacerle desde el principio, así como su duración y las pruebas necesarias.

4. **Solicite un diagnóstico, pronóstico y presupuesto** del tratamiento, por escrito. La clínica o profesional tiene obligación de facilitar el **precio completo** del tratamiento, incluidos los impuestos, desglosando gastos adicionales que tengan que pagarse (realización de radiografías, etc.) o descuentos que se vayan a aplicar, en su caso.
5. Las **prótesis dentales** son productos sanitarios que deben diseñarse y fabricarse a medida para un paciente concreto por parte de un protésico dental. Si usted necesita una prótesis dental, solicite la prescripción de su odontólogo donde figuren las características y los materiales más apropiados para usted y pida un presupuesto por escrito.
6. No se deje influir por la publicidad. Debe exigir que le expliquen todas las condiciones del tratamiento o servicio antes de realizarlo y, en caso de que haya contratado con base en una oferta, es recomendable que se haga constar en el presupuesto o en el contrato.
7. Si **financia el tratamiento**, usted puede escoger la entidad para hacerlo. **Es conveniente que el crédito quede expresamente vinculado al servicio**, para evitar de este

modo seguir pagando el préstamo en el caso de que ese tratamiento se interrumpa antes de lo previsto.

8. Si se paga el tratamiento de forma fraccionada, conviene exigir factura de cada pago. **Es aconsejable no pagar todo el tratamiento por adelantado**, para evitar cualquier problema en el caso de que la clínica dejara de ejercer su actividad, por ejemplo.

Si ya ha iniciado un tratamiento

1. **Conserve la publicidad** pues es vinculante: cualquier información que figure en un folleto publicitario debe cumplirse.
2. Tiene derecho a exigir que le entreguen una factura donde se indiquen de manera separada y diferenciada los costes de su tratamiento.
3. Los productos sanitarios, prótesis, elementos de ortodoncia o cualquier otro tipo de aparato tienen dos años de garantía sobre defectos de fabricación.
4. **Tiene derecho a solicitar copia del historial clínico, o un informe donde se detalle el mismo, en cualquier momento.**