

3 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.

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO.

c/Ramírez de Prado, 5 bis, 28045 Madrid.
Tel: 012, 91 310 59 03
telemáticamente en el portal
www.comunidad.madrid/servicios/consumo

Usted también puede solicitar un arbitraje (excepto si su reclamación se debe 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.



**Comunidad
de Madrid**

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

Infórmese en el **012**
o en el Portal del Consumidor
www.comunidad.madrid/servicios/consumo



CLÍNICAS DENTALES

Consejos básicos
para la protección
de los derechos
de los consumidores
e identificación de
una atención de calidad



**Comunidad
de Madrid**

1 ANTES DE INICIAR EL TRATAMIENTO

- 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:
 - Tipo y finalidad asistencial.
 - Dirección y municipio.
 - Fecha de la autorización de apertura y funcionamiento o de la última renovación en su caso.
 - Número de inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.
 - Breve descripción de los derechos de los usuarios y dónde puede formular sus quejas o reclamaciones.

- 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.



- 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.

- 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.

- 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.

- 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.
- 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

No se deje influir por la publicidad.

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

- 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.



2 SI YA HA INICIADO UN TRATAMIENTO

- Conserve la publicidad pues es vinculante: cualquier información que figure en un folleto publicitario debe cumplirse.



- Tiene derecho a exigir que le entreguen una factura donde se indiquen de manera separada y diferenciada los costes de su tratamiento.

Tiene derecho a exigir una factura desglosada

- Los productos sanitarios, prótesis, elementos de ortodoncia o cualquier otro tipo de aparato tienen dos años de garantía sobre defectos de fabricación.

- Tiene derecho a solicitar copia del historial clínico, o un informe donde se detalle el mismo, en cualquier momento.

Tiene derecho a solicitar copia del historial clínico