

1. Si consideras que ha existido una inadecuada praxis por la que se ve afectada la salud:

- ❖ Solicita las hojas sanitarias de reclamación en la clínica dental o despacho profesional. Si no te las facilitan o ha cerrado la clínica, dirígete a la OMIC de tu municipio; Te facilitaremos la Hoja de Reclamaciones e información del procedimiento a seguir.
- ❖ Una vez cumplimentada la solicitud de reclamación, anexas toda la documentación que justifique el hecho de la reclamación (fotocopias).
- Antecedentes, historia clínica, fechas quien les ha tratado, presupuesto previo, facturas abonadas, medios de financiación, medios de pago, folletos y publicidad de los tratamientos.
- Si no dispone del historial clínico solicitarlo por escrito a la clínica o profesional, por burofax. En caso de negativa requerir su entrega notarialmente o remitir burofax con certificación de contenido.
- Se debe denunciar esta negativa ante el servicio de Acreditación del Servicio Canario de Salud de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.(Avda. Alcalde J. Ramírez Betancourt N°12.Edificio Fuentemar-Las Palmas de Gran Canaria

c.)Presentar la reclamación con toda la documentación en:

- **Colegio Oficial de Dentistas de Las Palmas**, calle Triana N°60, 2º piso.
- **Colégio de Dentista de Santa Cruz de Tenerife**, calle Imeldo Seris

nº. 57, 1º piso, código postal nº. 38003
Tel. :922534030, Fax:922534031

- **ODDUS (Oficina Defensa de los usuarios sanitarios)**. calle Juan XXIII n°17, Las Palmas.
- **Tenerife:** calle Rambla de Santa Cruz de Tenerife n°53.

Si consideras que el problema no es relacionado con el tratamiento realizado pero si con el presupuesto, factura, modificación, contrato, incumplimiento del mismo, no pactados, etc., debes solicitar las hojas oficiales de reclamación de consumo.

📄 Cumplimentarla y anexas documentación que justifique el hecho de la reclamación, facturas, contratos, presupuesto, y presentarlo en:

Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias.-

Las Palmas G.C.: Calle León y Castillo n°200, Usos Múltiples III, cita previa: 928-219030.

Tenerife: Avda. de Anaga n°35, Edf. Servicios Múltiples I, 8ª planta.

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) en Las Palmas: Registro Central, calle León y Castillo n° 270, con cita previa al 928446000.

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) en Tenerife: Sede Municipal Parque La Granja, Avda. de Madrid N° 2, 38007.

Teléfono de atención 922606910

Registro General ó del Ayuntamiento donde reside el reclamante.

**Recuerda.
reclama tus
derechos....**



Consejos generales preventivos en Servicios buco dental:

- 📄 Solicitar presupuesto previo desglosado e información (folletos, publicidad) de los servicios que se realizan.
- 📄 Solicitar información de los diferentes tipos de pago: al contado, financiado (condiciones), intereses, cuotas mensuales, etc.
- 📄 Ver si la clínica o el profesional esta colegiado garantiza el que cumple con sus obligaciones y calidad del servicio.
- 📄 Que garantice la seguridad de los pacientes.
- 📄 Se debe conservar toda la documentación referida al tratamiento informes, hoja clínica, presupuesto previo, pruebas radiológicas y factura final con desglose de datos de todas las intervenciones.
- 📄 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 contrato de créditos al consumo).
- 📄 Si el pago es al contado y no se recibe el servicio o parte del mismo, se anula el

contrato firmado por incumplimiento de servicio y se solicita el importe total o la parte no satisfecho.

- En caso de posible cierre de la clínica o servicio buco dental sin previo aviso debes ponerte en contacto con el colegio profesional de dentistas y los organismos de consumo de tu provincia o localidad.
- Considera posponer nuevos pagos e infórmate.



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Telf.: 928448562
omic@laspalmasgc.es



PAUTAS A SEGUIR PARA
EL TRÁMITE DE RECLAMACIONES EN
CLÍNICAS Y SERVICIOS PROFESIONALES
BUCO DENTALES

