

CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE CLINICAS DENTALES 2018

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se ha venido observando una proliferación de establecimientos de clínicas dentales en la ciudad de Madrid, si bien este tipo de establecimientos son de carácter sanitario y la vigilancia del objeto de su actividad queda fuera de los organismos competentes de consumo, sin embargo, las relaciones con los usuarios de dichos servicios que afectan a sus intereses económicos si estarían enmarcadas en el ámbito del consumo, es por ello que se ha creído oportuno realizar una campaña de inspección a fin de valorar el estado en que se encuentra este sector en lo que respecta al cumplimiento de la normativa de consumo que es de aplicación.

OBJETIVOS

Los principales objetivos de la presente campaña son:

- Comprobar que la clínica cuenta con las autorizaciones necesarias, está inscrita en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de la Comunidad de Madrid.
- Comprobar que se informa adecuadamente a los usuarios de los costes económicos de los tratamientos que se contraten.
- Comprobar cómo se realiza el pago de dichos tratamientos.
- En el caso de que se suscriban contratos verificar, que no incorporen cláusulas abusivas y si los contratos se vinculan a un crédito al consumo cumplan la normativa de aplicación.
- Comprobar la emisión de facturas por los tratamientos aplicados.
- Verificar la existencia de las hojas de reclamaciones que correspondan.

NORMATIVA APLICABLE

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias.
- Real Decreto 2828/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Odontólogos y Estomatólogos y de su Consejo General.
- Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Real Decreto 1594/1994, de 15 de julio, por el que se desarrolla lo previsto en la Ley 10/1986, que regula la profesión de Odontólogo, Protésico e Higienista dental.
- Real Decreto 1907/1996, de 2 de agosto, sobre publicidad y promoción comercial de productos, actividades o servicios con pretendida finalidad sanitaria.
- Decreto 51/2006, de 15 de junio, del Consejo de Gobierno, Regulador del Régimen Jurídico y Procedimiento de Autorización y Registro de Centros, Servicios y Establecimiento Sanitarios de la Comunidad de Madrid.
- Orden 348/2003, de 23 de abril, de la Consejería de Sanidad, por la que se

regula la exhibición del documento acreditativo de la autorización definitiva y de la inscripción en el registro en los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunidad de Madrid y por la que se facilita el ejercicio del derecho de información de los usuarios.

- Resolución de 20 de enero de 1994, de la Dirección General de Salud, por la que se aprueba y establece el nuevo modelo de hoja de reclamación para usuarios de los Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios, situados en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid
- Código Español de Ética y Deontología Dental.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Ámbito territorial

La presente campaña de Inspección será llevada a cabo por 21 Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo pertenecientes a los distritos de la Ciudad de Madrid.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevara a cabo desde el día 1 de marzo hasta el 30 de noviembre de 2018.

Tipo de establecimientos a visitar

Se inspeccionaran aquellos establecimientos ubicados en la ciudad de Madrid que se dediquen la actividad de clínica dental; como no existe una actividad cuya denominación sea coincidente con la anterior, nos centraremos en actividades similares cuyo epígrafe se especifica más abajo.

En la aplicación hay 1034 registros pertenecientes a establecimientos que se dedican a actividad similares a las que son objeto de inspección cuyos epígrafes son:

862003 CONSULTA DE ESTOMATÓLOGOS Y ODONTÓLOGOS

862004 DESPACHO DE ESTOMATÓLOGO Y ODONTÓLOGO

869001 CONSULTA DE PROTESICOS E HIGIENISTAS DENTALES

869002 DESPACHO DE PROTESICOS E HIGIENISTAS DENTALES

METODOLOGÍA

Elaboración de protocolos

A fin de que las actuaciones sean homogéneas se procede a la protocolización de las mismas.

Para ello, el Instituto Municipal de Consumo ha incluido en este documento:

- Los objetivos de las actuaciones.
- La normativa aplicable.
- El ámbito territorial y temporal.
- La mecánica de las inspecciones en cada uno de los casos concretos, donde se indica el método a seguir para el adecuado desarrollo de la inspección.
- Un cuestionario que tiene como función principal la recogida de datos para su posterior análisis estadístico y que sirva, además, de guion para facilitar la inspección.
- Instrucciones de cumplimentación de la ficha.

Historial

Antes de realizar la visita de control, el Inspector intentará comprobar los antecedentes del titular del establecimiento para verificar si ha sido objeto de visitas anteriores, de las posibles infracciones detectadas y en este caso, de la sanción o sanciones impuestas.

Mecánica de actuación

En los establecimientos a inspeccionar, los inspectores comprobarán lo siguiente:

Documentación

Los inspectores comprobarán si dispone del cartel con el número de policía del establecimiento.

Las clínicas dentales son centros sanitarios, tal y como se indica en la definición contenida en el RD 1277/2003 en su artículo 2:

“Artículo 2. Definiciones.

1. A los efectos de este real decreto, se entiende por:

a) Centro sanitario: conjunto organizado de medios técnicos e instalaciones en el que profesionales capacitados, por su titulación oficial o habilitación profesional, realizan básicamente actividades sanitarias con el fin de mejorar la salud de las personas. Los centros sanitarios pueden estar integrados por uno o varios servicios sanitarios, que constituyen su oferta asistencial.

(...)”

Más adelante en el mismo artículo 2 de este Real Decreto se indica:

“2. A los efectos de lo dispuesto en esta norma, se consideran centros, servicios y establecimientos sanitarios los que se recogen en la clasificación que figura como anexo I de este real decreto, figurando la definición de cada uno de ellos en el anexo II.”

Las clínicas dentales constan en la clasificación del anexo 1, con el código C.2.5.1 y la definición que consta en el anexo II es la siguiente:

“C.2.5.1 Clínicas dentales: centros sanitarios en los que se realizan actividades sanitarias en el ámbito de la salud bucodental.”

Por tanto como centro sanitario el procedimiento de autorización para poder desarrollar la actividad viene regulado en el Decreto 51/2006, en este Decreto, se establece en el artículo 21 una serie de obligaciones que estos centros deben cumplir siendo la primera de ellas:

“Artículo 21. Obligaciones

Todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios a que se refiere el artículo 1 de este Decreto están obligados a:

a) Exhibir, en lugar bien visible al público, el documento acreditativo de autorización de funcionamiento y de inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios, conforme a lo establecido en la Orden 348/2003, de 23 de abril, de la Consejería de Sanidad y Consumo, así como las plantillas y relaciones de puestos de personal sanitario, en los términos establecidos en el artículo 5 de dicha disposición.

(...)”

El documento al que hace referencia en la orden citada está recogido en su anexo I y es



Centro:

Domicilio:

Ha sido autorizado por esta Dirección General su apertura y funcionamiento por Resolución de:

Inscrita en el Registro con el nº



Los ciudadanos que hagan uso de los servicios sanitarios prestados en este Centro, **tienen los derechos** recogidos a tal efecto en 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 clínicas, en el artículo 10 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad (BOE de 29 de abril) y los del artículo 27 de la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, (BOCM de 26 de diciembre), y entre ellos, en los términos establecidos en las mismas, los siguientes:

- 1.- A ser verazmente informado, en términos comprensibles en relación con su propia salud.
- 2.- A mantener su privacidad y a que se garantice la confidencialidad de sus datos sanitarios.
- 3.- A conocer la identidad de su médico o facultativo.
- 4.- A conocer si el procedimiento diagnóstico o terapéutico que le es dispensado será empleado en un proyecto docente o en una investigación clínica, a efectos de poder otorgar su consentimiento.
- 5.- Al acceso a la información escrita en la historia clínica, resultados de pruebas, informes, certificados, y cualquier otro documento clínico que contenga datos sanitarios propios.

Puede solicitar la **Plantilla sanitaria del Centro** y consultar quienes son los profesionales sanitarios que le atienden, su nombre y apellidos, titulación y especialidad en su caso.

En el supuesto que desee formular sus **quejas o reclamaciones**, podrá hacerlo dirigiéndose por escrito a la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección, (Pº de Recoletos, 14 – 28001 Madrid) o al Colegio Profesional correspondiente.

El Director General,

Como se deduce de la información anterior los centros sanitarios autorizados se inscriben en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de la Comunidad de Madrid, este registro es público y está accesible en la dirección:

http://gestiona.madrid.org/cyes_web_reg/TipoCentro.icm

En la página que aparece en el desplegable se selecciona la opción Centros y Servicios Sanitarios y se pulsa aceptar.

Esto nos lleva a un formulario, si en este formulario seleccionamos en el desplegable correspondiente a Clasificación del CSE el registro correspondiente a C.2.5.1 Clínica dental y algún dato de dirección podemos comprobar si el establecimiento inspeccionado está inscrito en dicho registro.

Si no estuviera el centro incluido en el registro habría que ponerlo en conocimiento de la Dirección General de Inspección y Ordenación de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid ubicada en C/Aduana 29, 4ªpl. 28013 Madrid.

Otro de los requisitos exigible viene recogido en el artículo 46 de la ley 44/2003 y se refiere a la cobertura de la responsabilidad:

“Artículo 46. Cobertura de responsabilidad.

Los profesionales sanitarios que ejerzan en el ámbito de la asistencia sanitaria privada, así como las personas jurídicas o entidades de titularidad privada que presten cualquier clase de servicios sanitarios, vienen obligados a suscribir el oportuno seguro de responsabilidad, un aval u otra garantía financiera que cubra las indemnizaciones que se puedan derivar de un eventual daño a las personas causado con ocasión de la prestación de tal asistencia o servicios.

(...)”

Así pues se comprobará que se dispone del correspondiente seguro, aval u otra garantía para hacer frente a las indemnizaciones que se indica.

Información al usuario

Los inspectores comprobaran (preguntas 03, 04 y 05 de la ficha) que se informa al paciente sobre los servicios que se prestan en la clínica, sobre la titulación de los profesionales y sobre los derechos y deberes que les corresponden.

El Decreto 51/2006 en su artículo 21 cita como otra de las obligaciones:

“d) Exponer al público la cartera de servicios autorizados en función de la titulación de sus profesionales o técnicos, así como información accesible sobre los derechos y deberes de los usuarios.

(...)”

g) La identificación del personal de los centros, servicios o establecimientos que deberá exhibir en lugar visible de su indumentaria.”

Además existe la obligación por parte de los profesionales de estar colegiados para ejercer la profesión tal como se indica en el artículo 4.8 de la ley 44/2003

“8. Para el ejercicio de una profesión sanitaria será necesario cumplir las obligaciones y requisitos previstos en el ordenamiento jurídico vigente. En todo caso, para ejercer una profesión sanitaria, serán requisitos imprescindibles:

a) Estar colegiado, cuando una ley estatal establezca esta obligación para el ejercicio de una profesión titulada o algunas actividades propias de ésta.”

y en el artículo 12 del Real Decreto 1828/1998:

“Artículo 12. Requerimientos para el ejercicio profesional de la Odontología y la Estomatología.

Los odontólogos y estomatólogos, competentes para realizar actividades de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación relativas a las anomalías y enfermedades de los dientes, de la boca, de las estructuras estomatognáticas y de sus anejos, que ejerzan profesionalmente en España, bien de forma ocasional bien de forma permanente y tanto en individuos aislados como de manera comunitaria, deberán estar obligatoriamente colegiados en algún Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos español, tal y como se especifica en el artículo 13.

Así pues se comprobará que los profesionales sanitarios que ejercen están debidamente colegiados.

La oferta asistencial que pueden tener estos centros está especificada en el RD 1277/2003 en el anexo II, y es la siguiente:

“U.44 Odontología/estomatología: unidad asistencial en la que un odontólogo o estomatólogo es responsable de realizar actividades profesionales encaminadas a la promoción de la salud bucodental, llevando a cabo la prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías y enfermedades de los dientes, la boca, los maxilares y los tejidos anejos en el individuo y en la comunidad, así como la prescripción de medicamentos, prótesis y productos sanitarios en el ámbito de su ejercicio profesional.

U.45 Cirugía maxilofacial: unidad asistencial en la que un médico especialista en Cirugía oral y maxilofacial es responsable de realizar el estudio, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades de la cavidad bucal y de la cara.”

La información sobre sus derechos viene recogida en el documento acreditativo de la autorización de funcionamiento.

Las preguntas 09 y 10 se refieren al precio de los servicios, para ello vamos a tener en cuenta únicamente el artículo 14.2 de la ley 11/1998:

“Artículo 14. Información en materia de precios

(...)

2. Los consumidores tienen derecho a conocer previamente a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.”

Además cuando se prevea la posibilidad de aplazar los pagos se comprobará lo que se exige en el punto 3 del artículo 14 de la ley 11/1998:

“3. En el supuesto de que se informe a los consumidores de la posibilidad de adquirir productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago, con independencia de que se ajusten, en lo que a la información se refiere, a las normas que resulten de aplicación, en el momento de formalizar la oferta se les informará por escrito, como mínimo, de:

- a) el precio total de adquisición bajo esta fórmula de pago.
- b) el precio total de adquisición al contado.
- c) el número total de plazos fijados.
- d) la periodicidad de los plazos.”

Se comprobará que medios de pago admiten, y que no hay restricciones ni imposiciones en cuanto a la admisión de medios de pago legales, como pueda ser por ejemplo obligar a domiciliar los pagos y no admitir pagos en efectivo si no se paga la totalidad del tratamiento.

La publicidad de las actividades que se realicen, debe ser veraz y cumplir lo que se indica en el punto b del artículo 21 del Decreto 51/2006:

“b) Consignar, en su publicidad, el número de registro otorgado por la Autoridad sanitaria al concederle la autorización y utilizar, sin que induzca a error, términos que sugieran la realización de actividad sanitaria para la que cuenten con autorización, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1907/1996, de 2 de agosto, sobre Publicidad y Promoción Comercial de Productos, Actividades o Servicios con pretendida finalidad sanitaria.”

Comprobar si incorporan el número de registro en la publicidad es sencillo, no lo es tanto que no induzca a error teniendo en cuenta el Real Decreto que se cita, como en el artículo 1 del RD 1907/1996 se indica que corresponde a las autoridades sanitarias controlar esa publicidad, los inspectores de consumo se ceñirán únicamente a comprobar temas de consumo, uno de los que suele ser habitual es atraer a los pacientes con ofertas incompletas, se anuncia por ejemplo implantes a un precio y no se indica que además se deben pagar otras operaciones necesarias que hace que el precio se multiplique. Otro aspecto importante que se denuncia es anunciar subvenciones que no son tales, y que se inflan los precios para después mediante una rebaja muy grande hacerlos atractivos, en todos estos casos hay que comprobar el contenido de la publicidad y verificar su veracidad, así si anuncian subvenciones indagar sobre quien las concede, los requisitos necesarios para su concesión, cuantas se han concedido, y todo aquello que pueda ser pertinente. Este punto se controla contestando a la pregunta 17 del cuestionario, pero en el acta tiene que quedar bien delimitado para poder exigir responsabilidades en el caso de que se produzca engaño al consumidor.

Contratos

Un tema recurrente en las denuncias es que a los consumidores les ponen un montón de papeles a firmar sin ninguna información. Al consumidor le deberían presentar a lo sumo a la firma dos tipos de contratos, el contrato de servicios y el contrato de financiación, si bien no es obligatorio ninguno de los dos.

Así pues en el caso de que se realicen contratos por los servicios a contratar, se verificará que el consumidor es informado previamente del mismo, que no incorpora cláusulas abusivas y que se hace entrega de una copia del mismo al consumidor. (preguntas 18 a 21).

También se comprobará, en el caso de que se formalicen contratos de financiación, si se cumple el contenido de la ley 16/2011 en lo relativo a la entrega de la información normalizada europea anexo II de la ley 16/2011,(pregunta 23).

Es importante comprobar la vinculación ya que en caso de cesar el tratamiento o no ser lo adecuado que debiera, la ineficacia del contrato de consumo determinará también la ineficacia del contrato de crédito destinado a su financiación, conforme a lo indicado en los artículos 26 y 29 de la ley 16/2011. Por ello se va a comprobar lo indicado en el ítem nº 24, que viene recogido en el artículo 16 e) de la citada ley.

Las exigencias de la información del contrato de crédito obligan al prestamista o al intermediario que actúe en su nombre, estas obligaciones están recogidas en los artículos 10,11 y 12 el problema con el que nos encontramos en la actuación viene determinado por lo que se indica en el artículo 13 de esta ley:

“Artículo 13. Excepciones a los requisitos de información precontractual.

Los artículos 10, 11 y 12 no se aplicarán a los proveedores de bienes o servicios que sólo actúen como intermediarios de crédito a título subsidiario, sin perjuicio de las obligaciones del prestamista de garantizar que el consumidor recibe la información y asistencia precontractual a que se refieren dichos artículos y sin las cuales no se podrá formalizar un contrato de crédito al consumo.

A los efectos de este artículo, se considera que los proveedores de bienes y servicios actúan como intermediarios de crédito a título subsidiario si su actividad como intermediarios no constituye el objeto principal de su actividad comercial, empresarial o profesional.”

Así pues, habrá que comprobar el nombre de la parte que aparece en el contrato como prestatario para poder actuar en consecuencia.

Esta campaña no tiene por objeto comprobar los créditos al consumo desde el punto de vista estadístico, si bien debería comprobarse que se cumple lo exigible en la ley 11/2016 exigencia que habrá de hacerse al prestatario.

Documentación justificativa del contrato

Teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 63.1 del RDL1/2007:

“Artículo 63. Confirmación documental de la contratación realizada

1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.”

Y lo que se indica en el artículo 4 del RD 1594/1994

“Artículo 4.

A solicitud del paciente, el profesional elaborará un presupuesto estimativo por escrito, detallando el tipo de tratamiento y los servicios a realizar, así como el coste de los mismos.

(...)”

Valdrá como documentación justificativa del contrato la presentación de un presupuesto previo aceptado por el cliente. Al igual que el contrato aceptado por el cliente.

En el artículo 4 del RD 1594/1994 establece **la obligación por parte del profesional de emitir factura:**

“Artículo 4.

(...)

De igual manera, el profesional estará obligado a emitir la factura correspondiente y el informe de alta, a petición del paciente o una vez finalizado el tratamiento.”

Si bien no establece ninguna obligación especial de la misma exigiremos que conste el contenido que se establece en el artículo 12.1 de la ley 11/1998.

Se comprobará que el importe de la factura coincide con el importe del presupuesto previo.

Hojas de reclamaciones

Entre las obligaciones que se establecen en el artículo 21 del D 51/2006 se encuentra:

“Artículo 21. Obligaciones

Todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios a que se refiere el artículo 1 de este Decreto están obligados a:

(...)

e) Disponer de hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios según los modelos establecidos por la Consejería de Sanidad y Consumo, así como carteles anunciadores de su existencia.

(...)"

En los criterios del Sistema Unificado de Reclamaciones de la Comunidad de Madrid (SUR) publicados en fecha de Noviembre de 2017, se recoge

“Sector sanitario – Todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios dispondrán de hojas de reclamaciones facilitadas por la Consejería de Sanidad (Dirección General de Ordenación e Inspección). Quedan incluidos dentro de los centros, servicios y establecimientos sanitarios los médicos de cualquier especialidad, incluidos los psicólogos clínicos, las ópticas, las clínicas dentales, los centros de análisis clínicos, los hospitales privados, los centros de rehabilitación, etc.”

El modelo de hojas de reclamaciones sanitario viene regulado por la Resolución de 20 de enero de 1994, en esa resolución también se establece en su artículo segundo lo siguiente:

“Segundo.

Los Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios, públicos y privados, ubicados en el citado ámbito territorial, estarán obligados a tener a disposición de los usuarios las hojas de reclamaciones previstas en el apartado primero.”

Siguiendo la información recogida en el SUR, las hojas las debe facilitar la Dirección General de Inspección y Ordenación C/Aduana 29, 4ªpl. 28013 Madrid.

En caso de no disponer de las hojas de reclamaciones que le corresponden, daremos por válida la opción de disponer de las hojas de reclamaciones de consumo, con objeto de disponer de un medio para ejercer por parte del consumidor el derecho de poder reclamar.

Cumplimentación de ficha técnica

Por cada una de las visitas de inspección realizadas se confeccionará una ficha técnica de inspección inicial (18/02 DENTAL) según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación.

Las fichas técnicas deberán ser rellenadas en su totalidad, no dejándose espacios en blanco o preguntas sin respuesta.

En el acta de inspección, se reflejarán claramente las irregularidades detectadas en el transcurso de la actuación inspectora.

En caso de que se adjunte algún documento al acta de Inspección, deberá diligenciarse con las firmas del inspector y el inspeccionado, además, de hacer constar en el acta esta circunstancia.

En el caso de realizar visita de comprobación se cumplimentará la ficha de comprobación (18/02 C-DENT) y sólo se rellenarán aquellos puntos que estuvieran incorrectos en la visita anterior, los aspectos correctos se cumplimentarán con NA en esta ficha de comprobación.

Solicitud de documentación

Se otorgará un plazo de 15 días hábiles para el requerimiento de la documentación que se estime oportuna y para la subsanación de deficiencias.

EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE RESULTADOS

Una vez finalizadas cada una de las visitas de inspección, los datos de las fichas técnicas serán introducidos en la aplicación de gestión de expedientes en SIGSA.red a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

(18/02 DENTAL) FICHA TÉCNICA DE CONTROL DE CLINICAS DENTALES
(18/02 DENTAL) y (18/02 C-DENT)

DOCUMENTACIÓN		SI	NO	NA
01	Dispone de cartel con el NDP del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	Dispone de documento acreditativo de autorización de funcionamiento y de inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	Disponen de seguro de responsabilidad civil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN AL USUARIO		SI	NO	NA
04	Expone al público la cartera de servicios autorizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	Se informa sobre la titulación de los profesionales sanitarios que ejercen en la clínica y que la misma se corresponde con los servicios autorizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	Se exhibe en lugar visible de la indumentaria la identificación del personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	Se comprueba que los profesionales sanitarios que ejercen en la clínica están colegiados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Se informa al paciente sobre sus derechos y sus deberes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	Se informa al paciente del precio del tratamiento antes de llevarlo a cabo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Disponen de la lista de precios de los servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Si existe la posibilidad de aplazar los pagos, se informa de: -El precio total a satisfacer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	-El precio total si se pagase al contado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	-El número total de plazos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	-La periodicidad de los plazos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Si existe publicidad se indica el número de registro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	La publicidad no induce a error al consumidor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONTRATOS		SI	NO	NA
18	Se formalizan contratos en los que se indican los servicios a realizar por la clínica dental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Se informa al consumidor del contenido del contrato de los servicios con carácter previo a la contratación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Ausencia de cláusulas abusivas en dichos contratos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Se entrega copia del contrato de servicios al consumidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SI	NO	NA
22 Se formalizan contratos para la financiación de los tratamientos recibidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Se informa al consumidor del contenido del contrato de financiación con carácter previo a la contratación, (contenido normalizado)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 En el contrato del crédito se indican los productos o servicios a prestar y su precio al contado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 Se incluye en el contrato de crédito la existencia o ausencia de derecho de desistimiento y el plazo y demás condiciones para ejercerlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 Se entrega copia del contrato de financiación al consumidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO	SI	NO	NA
27 Se elabora un presupuesto previo donde se detalla los servicios a realizar y su coste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 Se emite factura por el pago de los servicios efectuados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 Consta en los documentos anteriores: -la identidad personal o social y fiscal del proveedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 -la dirección del proveedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 -la cantidad abonada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32 -el concepto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33 -la fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34 Coinciden el importe de la factura con el importe del presupuesto previo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOJAS DE RECLAMACIONES	SI	NO	NA
35 Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36 Disponen de cartel anunciador de la existencia de las hojas de reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN	SI	NO	NA
37 Se han detectado irregularidades en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38 Se ha producido obstrucción o negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA

01-10 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

11-14 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Se marcará con **NA** cuando no se aplacen los pagos.

15 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

16-17 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Se marcará **NA** cuando no emitan publicidad.

18 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. (Pregunta de carácter informativo)

19-21 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **18** se responda **NO**.

22 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. (Pregunta de carácter informativo)

23-26 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **22** se responda **NO**.

27-28 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

29-34 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **28** se responda **NO**.

35-38 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.