



INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE ODONTOLÓGICO

Conforme al artículo 12 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales, este Colegio Oficial dispone de un servicio de atención a los consumidores o usuarios (paciente odontológico), que tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones, **referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados que ejerzan en la provincia de Alicante**, se presenten por cualquier consumidor o usuario que usen sus servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores o usuarios en su representación o en defensa de sus intereses. A través de este servicio de atención, resolveremos sobre la queja o reclamación según proceda: bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión conforme a derecho.

Escapa de las competencias de este servicio pronunciarse sobre aspectos puramente comerciales, económicos, financieros o mercantiles, ajenos a la práctica habitual de la odontología o a los facultativos implicados. Tampoco es misión de éste órgano emitir informes periciales, ni tiene atribuciones para exigir o pronunciarse cuantificando algún tipo de responsabilidad (civil, penal, laboral, contencioso-administrativa, etc), ni la instrucción de este expediente podrá nunca sustituir válidamente una acción de responsabilidad que se pueda entablar por la misma causa, ni perjudicará tampoco el legítimo derecho de sus promotores a emprender en otras instancias cualquier actuación legal que estimen pertinente en amparo de sus legítimos intereses.

¿CÓMO Y EN QUÉ PLAZO SE TRAMITAN LAS QUEJAS / RECLAMACIONES?

Tras recibir su queja/reclamación comprobaremos que no tenga defectos de forma que deba subsanar (se lo indicaremos en su caso para que lo corrija), nos pondremos en contacto con las partes involucradas solicitándoles la información, documentación y material necesarios para evaluarla; posteriormente procederemos al estudio y evaluación de la viabilidad del expediente conforme a las competencias colegiales, y emitiremos un INFORME/RESOLUCIÓN con las conclusiones y propuestas que será enviado a las partes interesadas (Clínica, dentista/s y paciente).

A pesar de la habitual diligencia que aplicamos en su tramitación, hay variables que no dependen de este Colegio Oficial e influyen negativamente en el periodo de instrucción, como el número de partes implicadas (Clínica y facultativos), agilidad que aplican en responder a nuestros requerimientos. **De media se invierten unos tres meses** en completar las fases indicadas (aunque algunos casos se resuelven en un mes y otros en cinco o más).

AUTORIZACIÓN DE SOLICITUD Y CESIÓN DE HISTORIA Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

Autorizo al Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Alicante a solicitar y obtener en mi nombre, copia de mi historia clínica (Presupuestos, facturas, recibos, informes, radiografías, consentimientos informados ...) a los efectos de proceder al estudio de la reclamación por mí formulada ante dicho órgano; así como su cesión a dicho Colegio Oficial por parte de los profesionales/clínicas implicados/as, debiendo extremar las partes el cumplimiento de la obligación de secreto y custodia, así como la adopción de las medidas necesarias que eviten su pérdida o acceso no autorizado.

En Alicante, a de de 2.....

FIRMA

Fdo.:

Puede enviar su queja/reclamación de la siguiente forma:

- De forma presencial en nuestras oficinas de **Lunes** a **Viernes** (en horario de **9:00** a **13:00** horas)
- Por correo postal a: ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS DE ALICANTE.
Avda. Federico Soto, 11 – 2º A
03003-ALICANTE
- Por correo electrónico con los documentos escaneados a:
reclamaciones@coea.es